



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION,  
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
INDUSTRIA MINERA PRODUCCIÓN METAL MECÁNICA  
CIVIL: IMPROMEC S.C.R.L., CERRO DE PASCO - 2019**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES**

**AUTOR:**

**BACH. SANCHEZ TAQUIRE DENY**

**LIMA - PERÚ  
2021**

## **ASESOR DE TESIS**

---

**MG. IRVING JOSE SANTOS CARRERA**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
**PRESIDENTE**

---

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
**SECRETARIO**

---

**MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Genaro, Olga y a mis hermanos, quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

A mi hijo quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento de mi tesis es principal es a Dios quien me a guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante. A los catedráticos de la Universidad Privada Telesup por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis de manera especial.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIA MINERA PRODUCCIÓN METAL MECÁNICA CIVIL: IMPROME S.C.R.L., CERRO DE PASCO - 2019” ha tenido como objetivo general: Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L.

En relación al tipo de investigación hay que decir que se trata de un estudio cuantitativo aplicado porque permite generalizar los resultados de un grupo de muestra para aplicarlo a un grupo entero de personas. El diseño de la investigación es No experimental de corte transversal, descriptivo. Es no experimental porque el investigador no manipula las variables bajo estudio.

Para la obtención de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS versión 26, con lo que se obtuvo los respectivos reportes en tablas y figuras de las dimensiones de ambas variables consideradas en el cuestionario.

Para medir la relación entre las dos variables de la investigación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual dio como resultado un valor de 0,835 llegando a la conclusión de que existe una relación fuerte y positiva entre la variable Clima Organizacional y el desempeño laboral lo que se refuerza con el p-valor de 0,0194 con lo cual se contrastó la hipótesis general, concluyendo de que a un nivel de confianza del 95% se puede afirmar que “Existe una relación positiva, fuerte y significativa entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019”.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, Desempeño laboral, motivación, comunicación, relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

The present investigation entitled “ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR PERFORMANCE IN THE WORKERS OF THE COMPANY MINING INDUSTRY PRODUCTION METAL CIVIL MECHANICS: IMPROMECA SCRL, CERRO DE PASCO - 2019” has had as general objective: To determine the relationship between Organizational Climate and Work Performance in the company workers mining industry production metal civil mechanics: IMPROMECA SCRL

Regarding the type of research, it must be said that it is a quantitative study applied because it allows generalizing the results of a sample group to apply it to a whole group of people. The research design is non-experimental, cross-sectional, and descriptive. It is non-experimental because the researcher does not manipulate the variables under study.

To obtain the results, the statistical software SPSS version 26 was used, with which the respective reports were obtained in tables and figures of the dimensions of both variables considered in the questionnaire.

To measure the relationship between the two research variables, the Spearman Rho correlation coefficient was used, which resulted in a value of 0.835, concluding that there is a strong and positive relationship between the Organizational Climate variable and performance. labor, which is reinforced with the p-value of 0.0194 with which the general hypothesis was contrasted, concluding that at a 95% confidence level it can be stated that “There is a positive, strong and significant relationship between the Climate Organizational and labor performance in the workers of the mining industry civil metal mechanical production company: IMPROMECA SCRL, Cerro de Pasco - 2019”.

**Key Words:** Organizational Climate, Work performance, motivation, communication, interpersonal relationships.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>16</b>
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	17
<b>1.3. Justificación del estudio.....</b>	<b>17</b>
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.3. Justificación metodológica.....	18
1.3.4. Justificación social.....	18
<b>1.4. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>18</b>
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>20</b>
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
<b>2.2. Bases teóricas de las variables.....</b>	<b>35</b>
2.2.1. Variable 1: Clima organizacional.....	35
2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral.....	55
<b>2.3. Definición de términos básicos.....</b>	<b>63</b>

<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES</b> .....	<b>69</b>
<b>3.1. Hipótesis de la investigación</b> .....	<b>69</b>
3.1.1. Hipótesis general.....	69
3.1.2. Hipótesis específicas.....	69
<b>3.2. Variables de estudio</b> .....	<b>69</b>
3.2.1. Definición conceptual.....	69
3.2.2. Definición operacional.....	72
<b>3.3. Tipo y nivel de investigación</b> .....	<b>72</b>
<b>3.4. Diseño de la investigación</b> .....	<b>73</b>
<b>3.5. Población y muestra de estudio</b> .....	<b>74</b>
3.5.1. Población.....	74
3.5.2. Muestra.....	74
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	<b>76</b>
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	76
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	76
<b>3.7. Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>77</b>
<b>3.8. Aspectos éticos</b> .....	<b>78</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>79</b>
<b>4.1. Estadística descriptiva</b> .....	<b>79</b>
<b>4.2. Prueba de Normalidad</b> .....	<b>99</b>
<b>4.3. Estadística Inferencial. Prueba de Hipótesis</b> .....	<b>101</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>106</b>
<b>5.1. Análisis de Discusión de Resultados</b> .....	<b>106</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>109</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>111</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>112</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>118</b>
<b>ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	<b>119</b>
<b>ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	<b>122</b>
<b>ANEXO 3. INSTRUMENTOS</b> .....	<b>130</b>
<b>ANEXO 4. Validación de instrumentos</b> .....	<b>134</b>
<b>ANEXO 5. MATRIZ DE DATOS</b> .....	<b>148</b>
<b>ANEXO 06: PROPUESTA DE VALOR</b> .....	<b>150</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco 2019 .....	74
<b>Tabla 2.</b> Muestra de investigación según estrato.....	75
<b>Tabla 3.</b> Técnicas de recolección de datos.....	76
<b>Tabla 4.</b> Instrumentos de recolección de datos.....	76
<b>Tabla 5.</b> Coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Clima Organizacional.....	77
<b>Tabla 6.</b> Coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Desempeño Laboral .....	77
<b>Tabla 7.</b> Coeficiente alfa de Cronbach para el instrumento de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral .....	77
<b>Tabla 8.</b> Sentido de pertinencia .....	79
<b>Tabla 9.</b> Disponibilidad de recursos.....	80
<b>Tabla 10.</b> Motivación .....	81
<b>Tabla 11.</b> Liderazgo y estilos de dirección .....	82
<b>Tabla 12.</b> Control.....	83
<b>Tabla 13.</b> Comunicación.....	84
<b>Tabla 14.</b> Relaciones Interpersonales .....	85
<b>Tabla 15.</b> Empoderamiento .....	86
<b>Tabla 16.</b> Estabilidad .....	87
<b>Tabla 17.</b> Trabajo en Equipo .....	88
<b>Tabla 18.</b> Seguridad y Salud Ocupacional.....	89
<b>Tabla 19.</b> Filosofía Institucional .....	90
<b>Tabla 20.</b> Asistencia y Puntualidad.....	91
<b>Tabla 21.</b> Trabajo en equipo.....	92
<b>Tabla 22.</b> Productividad.....	93
<b>Tabla 23.</b> Respeto y Responsabilidad .....	94
<b>Tabla 24.</b> Calidad en el Trabajo.....	95
<b>Tabla 25.</b> Trabajo bajo presión .....	96
<b>Tabla 26.</b> Clima Organizacional.....	97
<b>Tabla 27.</b> Desempeño Laboral .....	98
<b>Tabla 28.</b> Prueba de normalidad de Clima Organizacional, Desempeño Laboral y sus dimensiones .....	99
<b>Tabla 29.</b> Intensidad de la relación entre variables.....	101
<b>Tabla 30.</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral .....	102

<b>Tabla 31.</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Motivación y el desempeño Laboral .....	103
<b>Tabla 32.</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Comunicación y el desempeño Laboral .....	104
<b>Tabla 33.</b> Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las Relaciones Interpersonales y el desempeño Laboral .....	105

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Sentido de pertinencia .....	79
<b>Figura 2.</b> Disponibilidad de recursos .....	80
<b>Figura 3.</b> Motivación.....	81
<b>Figura 4.</b> Liderazgo y estilos de dirección .....	82
<b>Figura 5.</b> Control .....	83
<b>Figura 6.</b> Comunicación .....	84
<b>Figura 7.</b> Relaciones Interpersonales.....	85
<b>Figura 8.</b> Empoderamiento.....	86
<b>Figura 9.</b> Estabilidad .....	87
<b>Figura 10.</b> Trabajo en Equipo.....	88
<b>Figura 11.</b> Seguridad y Salud Ocupacional .....	89
<b>Figura 12.</b> Filosofía Institucional.....	90
<b>Figura 13.</b> Asistencia y Puntualidad .....	91
<b>Figura 14.</b> Trabajo en equipo .....	92
<b>Figura 15.</b> Productividad .....	93
<b>Figura 16.</b> Respeto y Responsabilidad.....	94
<b>Figura 17.</b> Calidad en el Trabajo .....	95
<b>Figura 18.</b> Trabajo bajo presión .....	96
<b>Figura 19.</b> Clima Organizacional .....	97
<b>Figura 20.</b> Desempeño Laboral.....	98

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIA MINERA PRODUCCIÓN METAL MECÁNICA CIVIL: IMPROMEC S.C.R.L., CERRO DE PASCO - 2019” ha sido organizada en 7 capítulos. En el primer capítulo se enfoca la situación del problema de investigación, el cual se ha formulado a partir de la variable independiente; El clima Organizacional y la variable dependiente: El desempeño laboral.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico de la investigación, en el que se hace una descripción de las teorías relacionadas al tema y la revisión de los antecedentes de las investigaciones tanto nacionales como internacionales. También se definen los términos básicos, con el fin de que cualquier lector de la presente investigación esté en posibilidad de comprender el tema que se está desarrollando en el presente estudio.

En el tercer capítulo se hace la descripción de la metodología empleada y los materiales, se describe el alcance de la investigación en relación a la metodología que se ha empleado en la tesis, respecto al diseño, tipo y enfoque de la investigación, así como la selección de población y la muestra que se usó para la aplicación del instrumento y que luego permitió comprobar tanto la hipótesis general y las hipótesis específicas utilizando técnicas estadísticas y software estadístico para la obtención de los resultados y sus respectivo análisis.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario sobre el clima organizacional y el desempeño laboral y su respectivo procesamiento en el software estadístico SPSS versión 26 y el empleo del coeficiente de correlación Rho de Spearman con el respectivo valor del p- valor de significancia con el cual se midió la correlación y contrastó las hipótesis planteadas entre las variable independiente –Clima Organizacional- con sus respectivas dimensiones: Motivación, Comunicación y Relaciones Interpersonales-, consideradas en la hipótesis del presente estudio y la variable

dependiente: el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., CERRO DE PASCO – 2019.

En el quinto capítulo se desarrolla la discusión de los resultados, en el cual se comparó los resultados hallados en la presente investigación en relación con las teorías o antecedentes nacionales e internacionales que sustentan la presente investigación relacionada a las variables de estudio Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

En el sexto capítulo se presentan las conclusiones del presente trabajo en relación a los objetivos e hipótesis planteadas en la presente investigación.

En el séptimo capítulo se plantean las recomendaciones en relación a los resultados obtenidos con respecto a las variables Clima Organizacional y Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema.**

Actualmente las organizaciones con presencia en el ámbito internacional han puesto en la palestra la importancia que tiene para lograr su posicionamiento en el mercado internacional, ya que son los colaboradores los que son los responsables del crecimiento de la empresa, organizaciones transnacionales como Coca Cola, Apple, Alphabet u otros han tomado conciencia de mantener la competitividad en el mercado en el que se desenvuelven, es necesario manifestar que las organizaciones no logran sus metas solo con las inversiones o el crecimiento de la tecnología dentro de las mismas, también se hace necesario el talento humano, para ello se hace necesario el desarrollo de un buen clima organizacional el mismo que promueve el buen desempeño laboral.

Por otro lado, en el Perú empresas importantes públicas y privadas muestran su preocupación por el clima organizacional, conllevando consigo la imagen de las empresas. Las empresas han empezado a fomentar estrategias de motivación que buscan el desempeño laboral, ya que el clima organizacional adecuado permite la satisfacción laboral, las empresas de servicio y de producción entienden que el colaborador es el activo más valioso que se tiene, por lo que se tiene que prestar mayor atención.

En manifiesto a lo expuesto, nace la necesidad de estudiar y conocer las características propias del desempeño organizacional y conocer una serie de características que atañan el desempeño laboral. Las organizaciones consideran que para el desempeño en la productividad es necesario considerar al clima organizacional, así mismo la medición del clima organizacional aporta a las empresas un panorama amplio para la toma de decisiones y en consecuencia acciones para mejorar las condiciones de la empresa y el desempeño de los colaboradores (Fiallo, 2015).

IMPROMEC SCRL, siendo una de las empresas líderes en la industria minera producción metal mecánica civil del Perú, cuenta con plantas concentradoras y mantenimiento de celdas de flotación, molinos, moliendas, chancadoras, fajas de transportación de minerales. En la actualidad tiene plantas de operación en Cerro S.A.C. en la ciudad de Cerro de Pasco 2019 y en la unidad minera Cerro Lindo de la ciudad de Ica, destacándose por su eficiente y responsable desempeño en el ámbito económico, social y ambiental. En tal sentido los directivos de la empresa entienden lo importante de hacer una medición para conocer el clima organizacional de la empresa.

El clima organizacional se ha convertido en una constante preocupación para el incremento del desempeño laboral dentro de la empresa, puesto que últimamente se ha evidenciado desinterés, estrés y falta de concentración, ausentismo y falta de motivación en los trabajadores y por ende en su desempeño laboral. Los resultados buenos, asumen una responsabilidad interna compartida, donde se promueva la creatividad, mejora continua, credibilidad y confianza durante el desempeño de las actividades diaria, por lo que es importante conocer el clima organizacional que se tiene y generar un mejor desempeño laboral en la empresa.

Por otro lado, la investigación plantea un estudio minucioso y concienzudo que no solo pueda ser usado por la empresa IMPROMEC SCRL, sino también por otras empresas u organizaciones ya que los resultados pueden ser generalizados, en vista de lo antepuesto se genera la siguiente interrogante:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L. Cerro de Pasco - 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco-2019?

¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco - 2019?

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco - 2019?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica.**

La principal justificación para realizar la investigación se enfocó en la necesidad de conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019; a partir de ello se plantea una mejor toma de decisiones para mejorar la productividad de la empresa.

Respecto al valor teórico, se justifica la inquietud que surgió por parte de la investigadora en profundizar el enfoque teórico del clima organizacional y el desempeño laboral, lo que ayudado con la literatura encuentra explicaciones que permitieran complementar el conocimiento previo.

#### **1.3.2. Justificación práctica.**

La presente investigación busca dar alternativa para la mejora del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco, por ello se busca

conseguir una mayor cercanía entre los trabajadores y la empresa. Dentro del ámbito general del clima organizacional, adquiere vital importancia enfatizar en el ambiente generado por los trabajadores de la empresa, relacionado principalmente a la motivación, teniendo en consideración la parte física del entorno laboral, así como las emociones de los trabajadores.

### **1.3.3. Justificación metodológica.**

Se toma en consideración las metodologías acordes con los parámetros y procesos investigativos, para ello se tomará en cuenta desde el diseño hasta los instrumentos sugeridos por la literatura; por lo que es indudable su aporte como antecedente a futuras investigaciones.

### **1.3.4. Justificación social.**

Desde la experiencia laboral de la investigadora, el clima organizacional es fundamental en el desarrollo del desempeño laboral en el sector público y privado, privada. Bajo esta percepción y apoyado con la literatura, es indiscutible la necesidad de una investigación que refuerce y mejore el desempeño laboral, la misma que favorece no solo a la empresa del ámbito de la investigación, es posible su réplica en empresas o instituciones públicas y privadas, favoreciendo de este modo el desarrollo de la sociedad que se encuentra involucrada en la investigación.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

#### **1.4.2. Objetivos específicos.**

Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECS.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.

Conocer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECS.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.

Conocer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECS.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales.

**Saltos Sarmiento, M. (2019)** en su tesis para optar el grado académico de magister en educación con mención en evaluación y acreditación de la calidad de la educación de la universidad nacional Mayor de San Marcos. Titulada “Evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2017”. La investigadora se propuso establecer la relación que existe entre la evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera del distrito de Machala de la provincia de Oro durante el año 2017. Para la recolección de datos se usó la encuesta como instrumento para ambas variables, los instrumentos pasaron por un proceso de fiabilidad y validación, la muestra fue de 98 docentes de la institución del ámbito de estudio, el análisis de desarrollo bajo el coeficiente de Rho de Spearman, luego del análisis de los datos se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Existe una relación significativa entre las variables de estudio, puesto que el nivel de significancia es de  $p < 0.05$ , siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.775, lo que demuestra que hay una relación, esto indica que un trabajador con alta percepción del clima organizacional tiene alto nivel de satisfacción laboral.
- 2) El clima organizacional se relaciona significativamente con la significación de tareas, según los trabajadores de la investigación del entorno de estudio, puesto que el nivel de significancia es  $p < 0.05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman =0,682, lo que hace constatar la existencia de relación positiva, pese a ello, refleja que no es lineal siendo poco significativo.
- 3) Las condiciones de trabajo tienen una relación poco significativa con el clima organizacional, siendo el nivel de significancia  $p < .05$  y el coeficiente de

correlación Rho de Spearman 0,603, pese a mostrar una relación positiva es poca significativa por estar lejano al valor de 1.

- 4) El clima organizacional se relaciona significativamente con el reconocimiento del personal, ya que se muestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,703 y  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), se evidencia una significatividad alta.
- 5) El clima organizacional tiene una relación no significativa con los beneficios económicos, teniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0,479 y  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ). con lo que se evidencia una relación baja y no significativa.

Si bien es cierto, esta investigación no cuenta con las 2 variables de estudio propuesto, es necesario un análisis concienzudo de la variable clima organizacional, vista desde otras perspectivas, ¿cómo es que el clima organizacional no solo influye en el desempeño laboral?, también como este influye en la satisfacción laboral estando muy ligada al desempeño laboral

Visto desde otra perspectiva se diría que la satisfacción laboral media la relación con el desempeño laboral que se manifiesta en la apertura al cambio y desempeño extra rol, la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian de forma positiva y directa con la satisfacción laboral (Sanín & Salanova, 2014), por lo extra puesto y viendo la relación existente la satisfacción laboral y desempeño laboral se tomó a la investigación como parte de los antecedentes.

**Santos Aguilar, J. (2018)** en su tesis para obtener el grado de ingeniero estadístico de la Universidad Nacional de Trujillo – Trujillo – Perú. Titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral del trabajador de la planta salsas en la empresa DANPER – Trujillo 2017” el investigador buscó determinar la relación que existe entre 2 variables que desde su experiencia son de suma importancia en la gestión de recurso humanos, por un lado el clima organizacional y por el otro el desempeño laboral, para lo cual propuso un diseño correlacional teniendo como muestra a 20 trabajadores operativos de Planta Salsas en la empresa Danper, como instrumento de investigación se aplicó cuestionarios sobre el clima

organizacional que contaba con 50 ítems las que contenía 9 dimensiones comprendidas en lo siguiente: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, cooperación, estándares, confianza e identidad. Cabe la necesidad de aclarar la utilización de otro instrumento con 16 ítems que comprenden 7 dimensiones: esfuerzo, desempeño, supervisión, trabajo en equipo, compromiso laboral, planificación y conducta. Luego de la investigación el investigador llega a las siguientes conclusiones:

- 1) Siendo en coeficiente de correlación de Spearman 0.542 y el p-valor de 0.013 el cual es menor a 0.05, se evidencia relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la planta Salsas en la empresa Danper de la ciudad de Trujillo, el investigador afirma que, mientras se mantenga un mejor clima organizacional, el desempeño de los trabajadores de la planta Salsas será mayor.
- 2) De acuerdo a los hallazgos de la investigación se tiene que mejorar en 20% el clima organizacional en los trabajadores de la planta Salsas de la empresa Danper, la mejora que se necesita tiene que desarrollarse manteniendo los estándares usados en las dimensiones en las que se tiene niveles altos, lográndose aumentar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores.
- 3) El desempeño laboral de los trabajadores de la planta Salsas es alto con 95% de los trabajadores, por lo que, al concentrar en mejorar en el clima organizacional no se tendrá fuerte impacto en el desempeño de los mismos, ya que los resultados evidencian correlación moderada, pese a los manifiestos, no se debe descuidar las dimensiones que mantienen un nivel alto del clima organizacional, tomando como prioridad las dimensiones descuidadas.
- 4) Nace la necesidad de respaldar las dimensiones o factores para mejorar el clima organizacional en la planta Salsas, pese a mantener un nivel muy alto esto se observa en el 80% faltando 20% en quienes se debe enfocar para contribuir en factores que funcionan incorrectamente, como las de nivel regular, recompensa, relaciones y confianza, siendo dimensiones que se han descuidado por los jefes directos, posiblemente por exceso de confianza,

creyendo que se tiene todo bajo control debido a los 20 colaboradores que supervisan las plantas.

- 5) Existen dimensiones en el desempeño laboral que permiten el incremento en el nivel de la organización para el cumplimiento de los objetivos propuestos, estas dimensiones son: la planificación con los niveles; muy alto de 45%, alto de 30%, regular de 15%, bajo de 5% y nivel muy bajo de 5%, lo que demuestra dispersión en las opiniones sobre el tema de investigación. La dimensión de esfuerzo muestra los siguientes niveles; muy alto de 50%, alto de 25%, regular de 15% y bajo de 10%, lo que demuestra dispersión en las opiniones sobre el tema de investigación.

Esta investigación amplia el panorama de las dimensiones del tema de investigación y la percepción de los trabajadores de una empresa, por otro lado, evidencia la posibilidad de la aplicación de dos instrumentos con la idea de contrastar datos para un mayor análisis e interpretación.

**Mejía Ruédel, D. (2017)** en su tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de la educación de la Universidad César Vallejo – Trujillo – Perú. Titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN- Trujillo – 2017” el investigador buscó determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño profesional en los administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN de la ciudad de Trujillo, por lo que se propuso una investigación correlacional descriptiva, en la investigación se aplicó un cuestionario estructurado en dos secciones, el cuestionario evaluó los niveles del clima laboral percibidos y de desempeño laboral, la muestra constó de 38 trabajadores administrativos, luego de la aplicación se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) El clima laboral es deficitario con respecto a la comunicación interpersonal y autonomía para la toma de decisiones, en relación a la motivación laboral también es deficitaria.
- 2) Se evidencia correlación de 0.678 entre la comunicación interpersonal laboral y el desempeño laboral, mientras que hay una correlación de 0.702 entre la

autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral, en relación a la motivación laboral y el desempeño laboral existe una correlación de 0.391, se evidencia una correlación de 0.618 entre la productividad laboral y el clima organizacional, mientras que la correlación entre la eficacia y el clima organizacional es de 0.589, el análisis de la eficacia laboral y clima organizacional es de 0.602, finalmente se observa la correlación de 0.711 entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Esta investigación ayuda al cruce de información o cruce de dimensiones durante el proceso de investigación, luego del cruce de variables se puede hacer un análisis más minucioso durante la interpretación de los datos obtenidos.

**Del Valle Pomasunco, C. (2016)** en su tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas – especialidad hotelería y turismo de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Tarma – Perú. Titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Luis, Lima, 2016” la investigadora busco establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores de la municipalidad distrital de San Luis, Lima durante el año 2016, se planteó una investigación no experimental, con un nivel correlacional y método descriptivo, con diseño correlacional, para la muestra se ha trabajado con 64 trabajadores que corresponden a la municipalidad de San Luis de la provincia de Lima, como técnica de investigación se usó la encuesta siendo el instrumento los cuestionarios de clima institucional y desempeño laboral. Luego de la investigación la investigadora llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) No hay relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad del ámbito de estudio, teniendo el grado de correlación negativa de -0.040 a un nivel de significancia de 0.05, por lo que la investigadora manifiesta que no existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula.
- 2) Luego del análisis del puntaje promedio de 151.70 se demuestra que el nivel de clima organizacional es bueno, respecto a la percepción de los trabajadores,

siendo el puntaje más frecuente de 154 siendo la desviación estándar de 18.17 respecto a la media, así mismo se evidencia un sesgo negativo que tiene implicancia en la aglomeración de los datos que se encuentran por debajo de la media.

- 3) Por otro lado, el puntaje promedio de 100.84 y la media obtenida de 101.50, el cual se ubica en el intervalo de excelente, lo que evidencia un índice de desempeño excelente. Por otro lado, nuevamente se evidencia un sesgo negativo implicando en la aglomeración de datos que se encuentran por debajo de la media.

La investigación ayuda al análisis de los datos con distribución y dispersión de acuerdo a la media aritmética, así mismo, ayuda al análisis del desempeño laboral desde la percepción de los trabajadores y el análisis estadístico.

**Palomino Bautista, P. y Retamozo Lozano, R. (2016)** en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho – Perú. Titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta - 2015”, tuvo como objetivo el determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huanta, siendo una investigación de tipo correlacional, siendo de nivel descriptivo, durante la investigación se desarrolló a una metodología inductivo y deductivo, la población de estudio corresponde a 118 trabajadores de la municipalidad, no habiéndose desarrollado muestreo, el instrumento usado para la recolección de datos fue el cuestionario, la tabulación se ha desarrollado empleando estadística descriptiva inferencial, mientras que la contratación de hipótesis se ha logrado gracias al estadístico Chi cuadrado, luego de la aplicación de la investigación los investigadores llegan a las siguientes conclusiones:

- 1) El estilo de liderazgo repercute significativamente en el comportamiento de los trabajadores nombrados, contratados bajo la modalidad CAS y funcionarios del ámbito de estudio, teniendo un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .

- 2) La comunicación interpersonal es otro de los factores que repercute sustancialmente en el desarrollo de las habilidades de los trabajadores nombrados, contratados CAS y funcionarios al mismo nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ .
- 3) Luego del análisis de las dimensiones la investigación evidencia que el clima organizacional tiene una significativa incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores nombrados, contratados CAS y funcionarios de la municipalidad provincial de Huanta.

Esta investigación aporta a la investigación principalmente con el análisis de las dimensiones, así mismo se verifica como incide el clima organizacional en tres grupos específicos de los trabajadores, siendo estos los trabajadores nombrados, contratados en la modalidad CAS y trabajadores funcionarios de la municipalidad.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

**Benavides Gutiérrez, G., León, J. y Rodas Rodríguez, G. (2017)** en su trabajo de investigación para optar el grado de licenciado(a) en administración de empresas de la Universidad de El Salvador – San Salvador- El Salvador – Centro América. Titulado “Evaluación del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de ejecutivos y operarios de la mediana empresa industrial de prendas de vestir del municipio de San Salvador. Caso ilustrativo” buscan realizar una evaluación de las condiciones del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de ejecutivos y operarios de la mediana empresa industrial de prendas de vestir del municipio de San Salvador, para lo cual se desarrolló bajo el método científico, luego se procedió al análisis y síntesis para la interpretar los datos obtenidos, la población fue las mediana empresas industriales de prendas de vestir del municipio en mención mientras que la unidad de análisis fueron los ejecutivos y operarios, la investigación es de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental, la recolección de datos se dio por medio de entrevistas, siendo el instrumento la guía de entrevista para los ejecutivos y un cuestionario al personal operativo, los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1) Las relaciones interpersonales son inestables repercutiendo en todos los aspectos del clima organizacional, ya que el 53 % refiere que solo a veces es buena, el 53% indica que es buena, mientras que el 2% manifiesta que las relaciones son buenas cuando se presentan problemas en la empresa, y un 8% manifiesta que no hay buenas relaciones interpersonales.
- 2) Los supervisores o coordinadores carecen de habilidades de liderazgo desarrolladas que permiten conocer experiencias para practicarlas y adaptarlas a sus actividades actuales, en este aspecto luego del análisis estadístico presentado en la investigación se observa que el 53% recibe apoyo de los coordinadores, asumiéndose que se debe a la cantidad de personal bajo la responsabilidad de cada coordinador, el 31% manifiesta que siempre cuenta con el respaldo.
- 3) Es necesario mejorar la comunicación, estas tienen que ser concretas y claras, no debe dejar espacio para las dudas en las instrucciones brindadas la percepción y reacción respecto a los cambios actuales son concebidas a corto plazo, puesto que las personas actúan en base a los resultados inmediatos, no tienen visión de que las mejoras son a largo plazo cuando se ponen en práctica. Los resultados muestran que 51% de los encuestados reciben la información en forma oportuna, el 43% a veces mientras que el 6% manifiesta que recibe los comunicados solo cuando se presentan problemas dentro de la empresa.
- 4) Pese a la disposición de colaborar, en el piso de trabajo se observó que no es puesto en práctica constantemente, los supervisores no dan el ejemplo respectivo a sus equipos, limitándolas a requerimientos y circunstancias que lo ameritan.
- 5) A pesar de que la organización brinda las herramientas básicas necesarias para el desarrollo de sus actividades de los trabajadores, ellos en ocasiones no se identifican con las metas que persigue la empresa, por lo que no están dispuestos a dar más tiempo sin remuneración alguna para el cumplimiento de las metas, no entendiendo que es un bien común el que se persigue manteniendo la empresa en funcionamiento, los encuestados manifiestan en

un 78% que la empresa les brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades, un 20% manifiesta que solo a veces reciben las herramientas necesarias y un 2% menciona que no.

- 6) La propuesta de ideas nuevas confronta al perjuicio de los supervisores que a menudo no son aceptados creyendo que solo ellos tienen razón, además son sometidos a comentarios que refieren que los generadores de ideas innovadoras quieren quedar en buenos términos con sus superiores, limitando la aportación de ideas nuevas, en relación a lo antepuesto el mayor porcentaje de 57% manifiesta que solo a veces las propuestas que llevan son recibidas de buena manera, el 18% manifiesta que siempre toman en cuenta sus opiniones de propuestas nuevas, el 14% manifiesta que no y el 10% menciona que solo los consideran cuando hay problemas dentro de la organización. .

Esta investigación pone en evidencia el tratamiento de las variables de estudio en una empresa en específico, la investigación que se propone también es en una empresa en específico, en este caso la empresa industria minera producción metal mecánica civil (IMPROMEC SCRL) la cual tiene mucha similitud con la población de estudio.

**Jiménez Viteri, H. y Mosquera Ojeda, A. (2017)** en su trabajo de conclusión de carrera para la obtención del grado de ingeniería comercial, de la facultad de negocios y economía especialización mayor en marketing y negocios internacionales y menor en recursos humanos de la Universidad del Pacífico – Quito – Ecuador. Titulado “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas”. Buscan analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, a fin de mejorar su rendimiento, mediante la propuesta de un Plan de Mejora. Se ha considerado una revisión bibliográfica mediante el análisis documental, la investigación fue complementada con la aplicación de una encuesta a los trabajadores, el análisis de los resultados fue bajo la técnica denominada semaforización. La investigación arroja las siguientes conclusiones:

- 1) El desempeño laboral está relacionado con la satisfacción de los colaboradores de la institución, por lo que se establece que cuando existe un clima organizacional favorable el nivel de satisfacción de los trabajadores en mayor viéndose reflejado en el nivel de desempeño laboral.
- 2) Las condiciones físicas del lugar en cuanto al funcionamiento son cómodas, soportable para el desarrollo de sus actividades laborales observadas en 28%. Condición que se encuentra por debajo de la media, siendo una situación de riesgo para los colaboradores ya que no se sienten cómodos física y funcionalmente en su área de trabajo.
- 3) En referencia a las relaciones interpersonales y de trabajo en equipo los resultados del análisis evidencian que la dirección del área no fomenta ni desarrolla actividades que lo promuevan, de igual manera hay dificultades de comunicación en los grupos de trabajo, el cual se observa en un 30% existiendo riesgo laboral, estando consiente los trabajadores en la necesidad de fomentar este estilo de trabajo, ya que garantizaría el mejoramiento del clima organizacional.
- 4) La capacidad de liderazgo de la dirección en el área de estudio es completamente negativa, al no existir respuesta por parte de los empleados al liderazgo actual, no considerándose sus opiniones desgastándose la capacidad de líder.
- 5) Se evidencia que la delegación de funciones equitativamente a los trabajadores es reducida, recayendo solo en un grupo de los trabajadores, percibiendo que los trabajadores no poseen una distribución de puestos adecuada.
- 6) En relación a la toma de decisiones y delegación de funciones, son puntos críticos por la falta de equidad, ya que es determinada por el director o responsable de área para con sus colaboradores, este aspecto no es muy evidenciado por una reducida delegación de funciones siendo esta de apenas 28% debilitándose el desempeño de los colaboradores.

- 7) Siendo la comunicación el corazón de toda entidad, ya que permite la vinculación de relaciones interpersonales que brindan seguridad a los líderes departamentales, se determinó que son reducidos los medios de comunicación interdepartamentales, la comunicación de compañeros de trabajo y la colaboración entre ellos, nuevamente revela situaciones de riesgo.

La investigación hace un cruce de información con cada una de las dimensiones considerando las variables lo que detalla minuciosamente los hallazgos, así mismo promueve el desarrollo de estrategias y técnicas para el análisis de los resultados, teniendo la posibilidad de la aplicación de la técnica semaforización que permite determinar en nivel de los resultados, siendo de 80% a 100% color verde, de 60% 79% color amarillo y si los resultados se encuentran por debajo de 59% de color rojo, catalogándolo como estándares al momento de dar las recomendaciones.

**Zans Castellón, A. (2017)** en su tesis de grado para optar el título de master en gerencia empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua – Nicaragua. Titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN de la ciudad de Managua durante el 2016, la investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – explicativo, la población de la investigación fueron 88 personas entre trabajadores y funcionarios, de los cuales se tomó a 59 trabajadores y funcionarios como parte de la muestra, luego de someter a los datos al análisis respectivo se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) El clima organizacional del lugar de estudio es de optimismo en mayor cuantía, por lo que se considera medianamente favorable y desfavorable, siendo la práctica del liderazgo poco participativo, sin disposición a mantener un buen clima organizacional. Esto se concluye de los siguientes resultados obtenidos: el 52% reflejan el clima organizacional con optimismo, el 18% con frialdad y

distanciamiento, el 16% con entusiasmo y euforia, el 8%, 4% y 2% ven el clima organizacional con pesimismo, excitación y orgullo finalmente con calor y reciprocidad respectivamente.

- 2) El clima organizacional de la facultad es bajo, pese a que las tareas se desarrollan en el tiempo requerido en un 82% manifiesta que realizan su trabajo a tiempo, deduciendo que el 18% no lo realiza oportunamente, la toma de decisiones se realiza de manera individual, por lo que se carece de un plan de capacitación, los resultados muestran que el 54% toman la decisión en grupo y 46% no.
- 3) Bajo la percepción de los docentes y administrativos de la facultad se considera que el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, evidentemente el clima organizacional incide en el desempeño laboral, la investigación lo reafirma en un 96% mientras que la minoría de 4% piensa lo contrario.

El aporte de esta investigación recae principalmente en el análisis poco técnico de los datos, llaman al análisis e interpretación con datos reales con la ayuda de estadígrafos que sustenten lo manifiesto en las conclusiones, lo que sí es valioso rescatar es el rico contenido de la literatura que guía la labor investigativa en relación al tema propuesto.

**Lasluisa Lara, L. (2016)** en su informe final del trabajo de graduación o titulación previo a la obtención del título de psicóloga industrial de la Universidad Técnica de Ambato – Ambato – Ecuador. Titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA” busca conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIBERY. Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato, para lo que determinó cuales son los factores influyentes en el deterioro de las variables, esta investigación fue desarrollada bajo el enfoque cuali-cuantitativa, como instrumento de investigación se usó las encuestas, el procesamiento de datos se analizó con el t de student el que permitió comprobar el clima organizacional, la investigación pasa de la modalidad bibliográfica así mismo se plantea un nivel de

investigación exploratorio, descriptivo y correlacional, se incluyeron factores como la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación, inexistencia de una evaluación de desempeño y otros que influyen directamente en la creación de un adecuado clima organizacional, así mismo se manifiesta que el mal manejo puede conllevar a su deterioro, afectando de forma directa en el desempeño laboral. La investigadora llega a las siguientes conclusiones:

- 1) El clima organizacional manejado en la organización incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, el éxito de la empresa depende del nivel de satisfacción y compromiso que tenga el trabajador, esta conclusión se determina luego del análisis de los valores obtenidos luego de la aplicación del estadígrafo t de Student, donde siendo este de -6.45 el cual es mayor a 2.353 con un nivel de significancia de 95%, por lo que se procedió al rechazo de la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna
- 2) El clima organizacional dentro de la empresa es inadecuado, ya que la comunicación entre compañeros, relaciones interpersonales, liderazgo no posibilitan un ambiente de trabajo motivador y participativo, el mismo que influye en la satisfacción del trabajador durante el cumplimiento de sus obligaciones, el 60% manifiesta que no existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución, mientras que el 40% refieren que sí.
- 3) La escasa motivación, ya que solo el 20% ha recibido algún incentivo durante el tiempo que forma parte de la empresa, mientras que el 80% nunca lo ha hecho, condiciones físicas inadecuadas evidenciada en el 55% y 45% quienes manifiestan que es adecuado las condiciones de trabajo y evaluación de desempeño inexistente (0%), son factores que afectan al cumplimiento óptimo de las funciones por la falta de estimulación al personal para que pueda brindar su máximo esfuerzo, así mismo no se detectan las falencias que deben ser reforzadas y corregidas para evitar la reincidencia que afectan al normal desempeño del personal.

- 4) Si bien es cierto la investigación surge desde el análisis de la realidad, al momento no se elaboró un artículo académico donde se muestren los hallazgos y resultados obtenidos en el desarrollo de esta investigación, el mencionado documento permitirá a la dirección conocer las situaciones que aquejan al equipo de trabajo y así permitirá buscar, desarrollar y aplicar medidas directas que contribuyan en el mejoramiento del ambiente laboral, y por consiguiente el desempeño laboral.

El aporte de esta investigación es en la sustentación de la parte cualitativa en la investigación, ya que es sabido que la investigación no solo es aplicación de los estadígrafos, siendo necesario el análisis e interpretación para una correcta sustentación, así mismo se evidencia que es posible la triangulación de los datos obtenidos con los antecedentes de estudio y la literatura que sustenta la investigación.

**Palomino Bossio, M. y Peña Leguía, R. (2016)** en su trabajo de grado para optar el título profesional de administradores de empresas de la Universidad de Cartagena – Cartagena DT y C – Colombia. Titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST LTDA”, buscaron analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa distribuidora y papelería VENEPLAST Ltda. Para lo cual se propuso una investigación de tipo descriptivo y correlacional, la población de la investigación fueron los 97 trabajadores de la empresa, se tomó una muestra probabilística de 49 trabajadores, como instrumentos de investigación se usó la encuesta. La investigación arrojó las siguientes conclusiones:

- 1) La investigación logró cumplir con el objetivo propuesto, así mismo se aportó mayor información y conocimiento relacionado al tema de estudio con una investigación sistemática, detallada y seria.
- 2) Se determinó que los trabajadores de la empresa en su mayoría son jóvenes, hombres y mujeres solteros 56.2%, así mismo se logró identificar que son de formación técnica tecnológica 46.9% y que proceden de la localidad 79.6%,

ellos se desempeñan como auxiliares con ingresos relativamente bajos 38.8%, con contratos indefinidos con una jornada superior a 48 horas semanal, con vinculación a la empresa superior a un año 75.5%, todos los trabajadores tienen beneficios y prestaciones laborales.

- 3) Se identificó que el clima laboral es bueno con un valor de 3.11, principalmente por la motivación que reciben y el control a la hora de desempeñar sus actividades sumando el valor de 3.96, por otro lado, se identifica que la capacidad de toma de decisiones y relación con los demás miembros de equipo de trabajo es débil con un valor de 2,38
- 4) El desempeño laboral se clasificó como bueno, siendo las dimensiones que presentan mayor fortaleza las aptitudes y habilidades que están ligadas a la motivación para el desarrollo de sus actividades valorándolo en 3.96, mientras que el conocimiento sobre la existencia de estándares para la medición del desempeño dejó mucho que desear.
- 5) Se confirma la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, mostrándose que la mayoría de las dimensiones del clima organizacional tienen positiva e importante repercusión sobre el desempeño con un valor de 0,687, en las que se destacan aquellas que corresponden a objetivos, relaciones interpersonales, motivación y percepción global del clima organizacional. También queda evidenciado que las dimensiones individuales del desempeño tienen una consecuencia positiva y en gran medida sobre el desempeño global.
- 6) Finalmente, la investigación plantea que las medidas tomadas desde la gerencia con el objetivo de mejorar el clima organizacional repercutirán a mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral de los trabajadores con impactos positivos.

La investigación ayuda en el análisis de las dimensiones de estudio, por otro lado, toma aspectos demográficos importantes en los que se desempeñan los trabajadores de las empresas, así mismo se hace un análisis del clima

organizacional de la empresa y como este repercute en el desempeño laboral de sus trabajadores.

## **2.2 Bases teóricas de las variables**

En la empresa donde los integrantes tienen altos niveles de personalidad, actitud, motivación, trabajo en equipo, liderazgo, tengan altos niveles de productividad. En este sentido, se estudia las bases teóricas, conceptuales, importantes factores que influyen en el comportamiento organizacional y la productividad, dentro de las organizaciones.

### **2.2.1. Variable 1: Clima organizacional.**

El estudio del clima organizacional nos lleva a la verificación de literatura que no llevan a una sola conceptualización, por ello en este acápite daremos un repaso por las principales conceptualizaciones al respecto tratando de verificar las dimensiones que intervienen para su buen funcionamiento.

#### **2.2.1.1 Aproximaciones teóricas.**

Sandoval M. (2004) manifiesta que las organizaciones tienen propiedades o características similares a otras, pese a ello, cada una de las organizaciones tiene una serie de esas características y propiedades distintas a las otras organizaciones, el ambiente interno de cada una de las organizaciones está conformada por el conjunto y la totalidad de sus trabajadores, a esto se le considera como clima organizacional.

El clima organizacional se ve reflejado en los sentimientos psicológicos, estos pueden ser de confianza, temor o inseguridad, en tal sentido, el comportamiento de cada uno de los individuos que laboran dentro de la organización no depende únicamente de las características personales, influye también la forma como el individuo percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. (Sandoval, M., 2004)

En tal sentido se puede deducir que no solo es importante la formación académica o las características personales de los trabajadores en una determinada empresa ya que influye mucho el entorno laboral, para ser más específicos el clima organizacional.

García, M. (2009) plantea una analogía entre el clima y la cultura organizacional con la personalidad y carácter de una determinada organización, constituyéndolo como un componente importante de la cultura de la organización. Para el desarrollo del clima organizacional es necesario la identificación de elementos que contribuyen al desarrollo de métodos de diagnósticos usados en la actualidad por las organizaciones.

El clima organizacional es el resultado de como las personas establecen diferentes procesos de iteración, específicamente interacción social, los cuales están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias sin dejar de lado su ambiente interno.

El clima organizacional se destaca en la gestión de las personas, habiendo tomado un rol de protagonismo y como objeto de estudio en las organizaciones.

García, M. (2009) define al clima organizacional como la identificación de características que dan los individuos que son parte de la organización y a su vez influyen en el comportamiento de la misma, siendo importante para su estudio la consideración de los componentes físicos y humanos, por ello la comprensión del clima organizacional llama a la comprensión de comportamiento de los trabajadores y los procesos de la organización.

Rodríguez, E. (2016) manifiesta que el clima organizacional, en la actualidad es un factor de mucha relevancia en las grandes, medianas y pequeñas industrias, ya que por medio de este es posible precisar la manera en que los trabajadores perciben el entorno laboral, su productividad, desempeño y satisfacción, el desarrollo del clima organizacional puede generar aportes significativos para su trabajo influyendo positivamente en la realización de las tareas propias de su labor cotidiano, con lo que se genera bienestar y beneficios a la empresa.

Desde la perspectiva de la investigación se plantea que el clima organizacional es el ambiente en el que diariamente se desenvuelven los trabajadores de las organizaciones o empresas, el desarrollo de un buen clima organizacional favorece al desarrollo de la empresa.

Likert, R. (1967) quien fuera considerado el gurú de las organizaciones, teoriza al clima organizacional considerando tres variables:

- Variable causal, la cual esta direccionada a seguir la evolución y objetivos, esta variable incluye su estructura, así como la política de decisiones, no deja de lado la conducta y habilidades siendo controladas por la administración.
- Variable intermedia, es la que afecta las relaciones interpersonales en las organizaciones, en esta variable se consideran la motivación, comportamiento, objetivos, comunicación y la toma de decisiones, las cuales son reflejadas en el clima de las organizaciones.
- Variable final, la cual se considera dependiente ya que es el resultado de las dos primeras variables, también se le conoce como el logro de la institución.

Esta determina dos tipos de clima organizacional.

Por un lado, el clima autoritario que se manifiesta de dos formas:

- Explotador, la decisión se establece por los jefes de la organización y se establecen jerarquías, con asignación de responsabilidad de acuerdo a cargo y función, se ejerce presión a los trabajadores generando una atmosfera hostil.
- Paternalista, en este clima la dirección confía en sus trabajadores, los responsables de la toma de decisiones son los jefes de área, es considerada la opinión de los trabajadores con cargos inferiores, la dirección maneja a los trabajadores con manipulación según la necesidad que se presenta, motivan a los trabajadores con algún reconocimiento o castigándolos en caso contrario.

Por otro lado, se tiene el clima participativo, la cual también se manifiesta de dos formas:

- Tipo consultivo, en este modelo la dirección confía en sus trabajadores y los hacen partícipes de la toma de decisiones, hay una comunicación descendente y satisfacen las necesidades de estima y prestigio de los trabajadores de la empresa, se enfoca en el logro de los objetivos organizacionales.
- Participación grupal, donde se confía plenamente en los trabajadores y en las decisiones, se mantiene una comunicación lateral, hay un reconocimiento y motivación por el desempeño de las labores, buen rendimiento y logro de objetivos.

### **2.2.1.2 Dimensiones del clima organizacional.**

La literatura relacionada al clima organizacional evidencia diversidad de autores que presentan dimensiones distintas, las que más destacan son las siguientes:

Likert, R. (1967) hace referencia al clima organizacional en función a las siguientes ocho dimensiones:

1. Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada. (p. 85)

Por otro lado, Brunet, L. (2011) menciona otro cuestionario de 11 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick, descritas de la siguiente manera:

- 1) Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- 2) Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- 3) Relaciones Sociales: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- 4) Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- 5) Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.).

- 6) Rendimiento. (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- 7) Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- 8) Estatus. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- 9) Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
- 10) Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- 11) Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo. (p. 85)

Del Valle, C. (2018) refiere al clima organizacional en doce dimensiones, las que se caracterizan de la siguiente manera.

1. Sentido de pertinencia. Refiriéndose al orgullo y compromiso del trabajador hacia la empresa en la que labora.
2. Disponibilidad de recursos. Involucra la calidad y entrega oportuna de los insumos o equipos para el desempeño de las labores asignadas.
3. Motivación. Integra el reconocimiento y retribución recibida por el trabajo desarrollado en el cumplimiento de las funciones.

4. Liderazgo y estilos de dirección. Es el acompañamiento que los directivos de la empresa brindan hacia sus colaboradores, generando un ambiente de confianza y reconocimiento a las decisiones tomadas.
5. Control. Es la necesidad que nace desde la dirección con la intención de asegurar un trabajo eficiente bajo parámetros establecidos por la empresa y seguimiento continuo.
6. Comunicación. Fluidez de información a través de medios dispuestos en las instalaciones, así mismo por medios a los que los trabajadores tienen acceso sin mayor inconveniente.
7. Relaciones interpersonales. Derecho a un trato digno y respetuoso por todos los integrantes de la empresa, participación plena y libre en las actividades dispuestas para la interacción de los trabajadores.
8. Empoderamiento. Capacidad de plantear alternativas nuevas, que buscan la solución de problemas consciente que se requiere la toma de decisiones oportunas y asumiendo la responsabilidad de los resultados posteriores.
9. Estabilidad. Garantía de trabajo permanente, propenso a cambios de acuerdo a la calidad de trabajo desarrollado.
10. Trabajo en equipo. Participación de los integrantes del equipo, teniendo en consideración las ideas para la realización de las tareas conjuntas.
11. Seguridad y salud ocupacional. Condiciones físicas de los ambientes de trabajo para el desarrollo de las actividades con normalidad sin riesgo alguno de sufrir algún tipo de accidente, cumpliendo con las normas necesarias que garantizan la seguridad y bienestar.
12. Filosofía institucional. Compromiso con la empresa teniendo en cuenta la visión y misión que persigue, identificación plena con las políticas que esta establece previamente.

Luego del análisis de las dimensiones presentadas, se decidió desarrollar las siguientes dimensiones a fin de determinar el clima organizacional en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco.

### **2.2.1.3. Dimensión 1: Sentido de pertenencia.**

Dávila & Jiménez (2014) explica la vinculación de los empleados con la empresa, Maslow citados por estos autores manifiesta que es una necesidad básica humana, entendiéndose como el sentido de implicación personal en el sistema social.

El sentido de pertenencia está asociado de forma diferencial con indicadores diversos de bienestar en función del puesto de trabajo, el compromiso afectivo es el considerado o el predictor para los empleos que desempeñan puestos de base, este sentido de pertenencia es predictor para puestos de alto mando. (Dávila & Jiménez, 2014)

Del Valle, C. (2018) manifiesta que es el orgullo y compromiso que manifiesta cada trabajador con respecto a la relación laboral.

#### **Indicadores:**

**Vinculación.** Hace referencia a la acción y efecto de vincular las cosas, perpetuando algo, en el aspecto de comportamiento se refiere a someter el comportamiento de alguien al de otra persona, sujetando o asegurando, las personas están vinculadas a algo cuando se comparte algún tipo de nexo con existencia de algo en común (Carnejo & Rebolledo, 2013)

**Afecto.** El afecto es una emoción, pese a ser fenómenos distintos, aunque con una estrecha relación entre sí, mientras que la emoción es una respuesta individual interna que informa las probabilidades de supervivencia dadas en cada situación, el afecto es más un proceso de interacción social entre dos o más individuos de la misma o diferente especie. Por consiguiente, el afecto es algo que se muestra a

otro, siendo este algo que se puede dar o recibir, por el contrario, las emociones no se dan ni se quitan.

**Compromiso.** García, M. & Ibarra, L. (2012) mencionan que el compromiso es un estado de compromiso asumido por los empleados de las organizaciones, el compromiso más alto presentado por los empleados se evidencia con la identificación con el trabajo específico que se desempeña, así mismo se puede decir que el compromiso es la fuerza relativa de identificación, el cual permite involucrarse con la organización, siendo esta medida con la intensidad de participación de los empleados.

**Estabilidad.** Tomayo, J. & Vinatea, L. (2016) refiere que la estabilidad está referida principalmente a lo laboral, buscando la protección legal contra la posible terminación de la relación laboral, buscando la permanencia en el ejercicio y contrato de trabajo evitando su extinción por causas no previstas en la ley.

**Responsabilidad.** Sánchez (2012) conceptualiza la responsabilidad como el hecho de hacerse cargo del otro, es decir adquirir una obligación, siendo esta una dependencia ética de la cual el individuo no se puede desprender, por otro se conceptualiza la falta de responsabilidad a la actitud frívola que esconde el hecho de no tomar partido de los problemas y situaciones atañen directamente a los individuos.

**Objetivos.** Haciendo referencia a frases célebres de personajes que han hecho historia en el transcurrir de la cotidianidad se intenta conceptualizar los objetivos: Aristóteles manifiesta que el fin viene a ser el principio de las operaciones, siendo cualquier acto humano realizado con un fin determinado, por otro lado, Santo Tomás de Aquino refiere que la gente actúa en función a una finalidad, siendo la finalidad el principio causal que primero aparece en ámbito intelectual, llegando a la esfera de la ejecución. Como precisan estos ilustres, nuestro actuar enfoca el cumplimiento de objetivos o metas propuestas consciente o inconscientemente.

#### **2.2.1.4. Dimensión 2: Disponibilidad de recursos.**

Del Valle, C. (2018) manifiesta que es proporción de equipos, teniendo en consideración la información necesaria para el desempeño de las labores, así mismo se debe incluir los recursos. Es importante resaltar que dentro de la disponibilidad de recursos se debe considerar la protección al trabajador proporcionándole condiciones y ambientes adecuados que permiten el mejor desempeño de los colaboradores.

#### **Indicadores:**

**Recepción de información.** El portal definición ABC (s/f) refiere que la recepción de información es la acción de recibir algo, siendo esta recepción de forma oral o escrita, para lo cual evoca tres aspectos que son parte de este proceso, el emisor quien es el responsable de enviar algo, el receptor quien se encarga de recibirlo y el hecho concreto de recibirlo propiamente, pese a parecer una operación sencilla, se tiene que entender el grado de complejidad que este conlleva.

**Condiciones de trabajo.** Mendoza, M. (2009) manifiesta que esta terminología está estrechamente vinculada al estado del entorno laboral, haciendo referencia a la seguridad, calidad y la limpieza de la infraestructura y el entorno laboral cuyos factores inciden agudamente en el bienestar y la salud de los trabajadores. El cuidado de las condiciones laborales genera ventajas para los empleadores y el estado, principalmente en el aspecto económico pues las malas condiciones implican gastos mayores.

**Implementos de trabajo.** Considerando la necesidad de implementar organizaciones seguras se plantea la utilización de equipos de protección personal, los cuales involucran acciones para la reducción de riesgos de accidentes optimizando el trabajo con un correcto uso de las herramientas.

### **2.2.1.5. Dimensión 3: Motivación.**

Estas operan desde dentro de las personas como fuerzas psicológicas determinando la dirección de las conductas emitidas, evidenciándose en los niveles de esfuerzo y persistencia en el ambiente laboral (Kanfer citado por Arrieta & Navarro, 2008). Así mismo es entendida como un proceso psicológico que resulta de la interacción del individuo (necesidades, valores cogniciones, interés, metas y otros) en el entorno laboral (condiciones de trabajo, el tipo de tarea en el que se desempeña, presión laboral, etc.)

Es imperante que la relación dinámica de los procesos implicados juegue un papel durante la investigación, por lo tanto, las condiciones para lograrlo deben estar planteadas desde diseños y métodos de la investigación deben ser sensibles a las vicisitudes del fenómeno a lo largo del tiempo.

#### **Indicadores:**

**Interés.** El portal definición. De (s/f) refiere al interés como la afinidad o tendencia del individuo hacia otro sujeto, cosa o situación.

**Satisfacción.** Sancho (1998) conceptualiza a la satisfacción como el cumplimiento de las expectativas planteadas por las personas, siendo este un concepto psicológico que implica un sentimiento de bienestar o placer por la obtención de lo que se desea y espera.

**Reconocimiento.** Martínez (2011) sostiene que en la actualidad las organizaciones han implementado políticas de reconocimiento (valor al quehacer) a sus colaboradores, llegando a la reivindicación individual y grupal. Si se hace un análisis de la palabra reconocimiento debemos iniciar con la descomposición de la misma, re hace referencia a repetición por lo que se diría que el reconocimiento es el conocimiento en repetidas ocasiones de un algo.

**Retribución.** El portal definición. De (s/f) hace mención que este término nombra al pago, estímulo, dispendio o gratificación que los colaboradores de la organización

obtienen a cambio de la ejecución de una determinada acción o por algún trabajo desarrollado, es decir que es el pago que la persona recibe por su trabajo.

**Incentivos.** Pacheco (2019) refiere que es todo aquello que tiene por intención estimular a los trabajadores, induciéndolos a desarrollar actitudes determinadas las que directa o indirectamente se encamina al cumplimiento de los objetivos de la organización.

#### **2.2.1.6. Dimensión 4: Liderazgo y estilos de dirección.**

La acepción de este apartado refiere principalmente como la situación de superioridad en la que se encuentran algunos trabajadores dentro de la organización, ya que por sus notables cualidades personales o en muchos de los casos por sus actuaciones, consiguen que el equipo que dirige logre el cumplimiento de las metas propuestas por la organización. El liderazgo dentro de la tradición se ha presentado con tres acepciones descritas en el atributo de una posición, las características de una persona y una categoría de conducta. Actualmente el liderazgo organizacional la identifica como la ocupación de un cargo directivo, donde la eficacia de los líderes se juzga por criterios que reflejan los intereses de la alta dirección (Duro, 2006)

#### **Indicadores:**

**Apoyo.** Entre las definiciones de esta palabra se encuentra a la que lo define como confirmación prueba o fundamento, con relación a una opinión o doctrina que los sostiene, por otro lado, se puede hablar de la protección, auxilio o favor que alguien, sea esta una persona, organización.

**Estímulo.** Se presenta dentro del concepto conductista que manifiesta que el estímulo es aquello que provoca una modificación en la probabilidad de la emisión de una conducta, por consiguiente, un estímulo que sigue a la conducta y actúa incrementando la probabilidad de que ocurra de nuevo. (Skinner citado por Hermoso, 2014)

**Orientación.** En el campo empresarial la orientación está referida a la guía que el superior brinda al personal a su cargo, una buena orientación garantiza la calidad en el desempeño laboral.

**Participación.** Empresarialmente es la acción de involucrarse en las actividades de la organización sea esta de forma intuitiva o cognitiva, siendo la participación intuitiva, inmediata y emocional, mientras que la participación cognitiva es premeditada y resultante del proceso de conocimiento (significados.com, s/f)

#### **2.2.1.7. Dimensión 5: Control.**

Giniger (2011) refiere que los sistemas corporativos son matrices hegemónicas empresariales, direccionadas a dar fisonomía a políticas patronales, desde donde se busca el aumento de la intensificación de los ritmos laborales, el achicamiento de los tiempos muertos de los trabajadores y el aumento de las tareas y responsabilidades, sin la necesaria recalificación laboral ni aumento salarial, con ello se busca sofisticar los procedimientos de control de la fuerza laboral la que conlleva al disciplinamiento laboral cada vez más especializados, por lo que asume una fisonomía propia que incorpora tendencias globales de control, la misma que tiene como objeto la evaluación de los trabajadores y determinar el nivel de desempeño.

#### **Indicadores:**

**Eficiencia.** Chiavenato, I. (2007) lo define como la utilización correcta de los recursos que los colaboradores de una organización tienen a disponibilidad, esta conlleva a la obtención de mayores resultados con la mínima inversión.

**Autonomía.** Es la capacidad de autonormarse, sin las influencias ni las presiones externas o internas, está referida a la capacidad de darse normas, las cuales surgen de sí mismo, la autonomía guía la decisión consciente de las reglas que guían el comportamiento (Escuelas de familia moderna, s/f)

**Acompañamiento de los superiores.** Esta terminología está referida a la supervisión de parte de los superiores que se debe tener en todo momento, así mismo es importante la guía que los superiores para el desarrollo del trabajo con calidad.

**Cumplimiento de metas.** Zavala (2011) refiere que el cumplimiento de metas depende exclusivamente de las acciones de los trabajadores, por lo que está ligado a las creencias internas de cada uno, por lo que implica que haya un convencimiento profundo de lo que somos capaces de hacer y lograr.

### **2.2.1.8. Dimensión 6: Comunicación.**

Montoya (2018) manifiesta que las organizaciones la comunicación es esencial, con la necesidad de que sea integral, pese a que puedan existir una comunicación con diferente propósito y usados en ámbitos internos o externos y con fluidez formal o informal, los medios ámbitos y tipos de comunicación deben ser vistos como complementos de algo global, por otro lado incorpora diversos elementos haciéndola posible como la estructura, organización jerárquica, cultura de los miembros y comportamientos. Es necesario que estas características estén incluidas en el concepto de comunicación, más aún tratándose de la comunicación organizacional.

#### **Indicadores:**

**Comunicación oportuna.** El portal wiki estudiante (s/f) manifiesta que la comunicación es el eje sobre la que giran todas las actividades empresariales, siendo indispensable para sostener las relaciones con los colaboradores de la organización. La comunicación efectiva asegura la comunicación recibida por parte del receptor sea entendida, no siendo la comunicación efectiva suficiente si no se considera la comunicación oportuna y el tipo de comunicados que se da a los trabajadores. Es decir, la comunicación oportuna tiene que ver en el momento en el que se da la información, para lo cual se tiene que tener en cuenta dos aspectos, la prontitud con la que la comunicación debe ser hecha y el otro es la consideración

de los factores externos para que a comunicación cumpla con los efectos esperados dentro de la organización.

**Claridad en la comunicación.** Fragua (2016) ejemplifica la comunicación manifestando que es un proceso complejo, el cual muchas veces puede llegar a mal interpretación, para ello los mensajes que se manifiestan deben ser claras especialmente cuando se está cerrando un negocio importante, la claridad es vital ya que la mala interpretación dificulta el desarrollo de las actividades diarias.

**Efectividad de los canales de información.** La comunicación llega a ser efectiva siempre en cuando las partes entiendan el mensaje, para ello es responsabilidad del emisor el de mandar un significado claro el mismo que tiene que ser concreto al receptor, quien tiene la responsabilidad de captar el código a través de un canal, el que a su vez es expresado por medio de un soporte. (Wikiversidad, 2018)

#### **2.2.1.9. Dimensión 7: Relaciones interpersonales.**

Martínez (2017) manifiesta que la temática en cuestión no solo parece sencillo y fácil de abordar, en muchas ocasiones se estima no relevante para los profesionales. Actualmente en el mercado laboral adquiere valor e importancia en el ámbito laboral, ya que se demanda el trabajo en equipo para lo cual se deben llevar bien los trabajadores de una organización, ya que es sabido que se pasa una gran parte del tiempo en la empresa con personas con diferentes caracteres y personalidades. Esto lleva a la reflexión para la mejora de la afectividad en el trabajo siendo empáticos con los colegas laborales, debiendo ser cada vez más expertos no solo en habilidades duras, también es necesario el desarrollo de las habilidades blandas.

#### **Indicadores:**

**Actitud.** Esta se manifiesta en la conducción de un comportamiento particular para la realización de una intención o propósito, la psicología menciona que este es un comportamiento habitual que se produce en distintas circunstancias, siendo esta la que determina la vida anímica de los individuos. (significados.com, s/f)

**Participación.** Empresarialmente es la acción de involucrarse en las actividades de la organización sea esta de forma intuitiva o cognitiva, siendo la participación intuitiva, inmediata y emocional, mientras que la participación cognitiva es premeditada y resultante del proceso de conocimiento (significados.com, s/f)

**Interacción.** Es la acción que se desarrolla de modo recíproco entre los individuos, siendo este proceso por el cual se actúa o reacciona a quienes lo rodean, así mismo incluye los actos que se realiza para el proceso de interacción y las respuestas que se obtienen a cambio (De López, 2014)

**Trato.** SNDIF (s/f) se refiere a las prácticas de amor y respeto que cada individuo debe tener hacia sí mismo y hacia los demás, tiene la intención de buscar individuos felices, creativos y con mayor posibilidad de interrelacionarse con los integrantes de la sociedad.

**Forma de establecer relaciones.** Las relaciones pueden estar basadas en emociones y sentimientos, estas tienen lugar en una gran gama de contextos de la vida cotidiana donde se comparte con dos o más individuos. En el campo empresarial las relaciones pasan al lado de la diplomacia, las mismas que están ligadas a las relaciones comerciales o las relaciones internacionales, es necesario manifestar que se refiere al desarrollo del tacto y la prudencia, donde priman las relaciones interpersonales con el desarrollo de la armonía, anteponiendo los valores educativos y ética propios de la sociedad civilizada. (Wikipedia, 2015)

#### **2.2.1.10. Dimensión 8: Empoderamiento.**

Del Valle, C. (2016) manifiesta que “es la capacidad de participar activamente en la organización, solucionando problemas dentro de su competencia mediante la toma de decisiones” (p.17)

#### **Indicadores:**

**Autonomía.** Muñoz (2007) manifiesta que este es uno de los puntos neurálgicos de la modernidad, ya que esta proclama y busca la autonomía de los individuos,

así como los grupos sociales y se presenta como mito de la actualidad, la autonomía encaja e interacciona con todas las ideas propuestas de la autodeterminación, democracia, crítica, tolerancia y decisión. A su vez la autonomía dota al individuo de toma de decisiones las cuales finalmente tienen consecuencias.

**Solución de problemas.** León (2014) La conceptualización no es desconocida por todos los individuos ya que a cada instante lo hacemos, la solución de problemas no se consigue con facilidad, este es el resultado de un proceso mental arduo y ordenado, puesto que las condiciones cambian por lo que siempre nos exponemos a los riesgos de respuestas mecánicas o de enfoque intuitivo. Pese a la experiencia las decisiones rápidas pueden llevarnos a una trampa sin darnos cuenta.

**Participación.** Empresarialmente es la acción de involucrarse en las actividades de la organización sea esta de forma intuitiva o cognitiva, siendo la participación intuitiva, inmediata y emocional, mientras que la participación cognitiva es premeditada y resultante del proceso de conocimiento (significados.com, s/f)

#### **2.2.1.11. Dimensión 9: Estabilidad.**

Velásquez (2018) refiere que el principio constitucional de estabilidad en la actualidad ha sido implementado a favor de los trabajadores, busca protegerlos en caso de vulnerabilidad, riesgo o desventaja, brindándole oportunidad de permanencia laboral en función al desempeño laboral, estas que no pueden ser desmejoradas por una desvinculación laboral. Por ello no nace la necesidad de la ejecución del principio constitucional a la protección del trabajador, teniendo en cuenta el derecho al trabajo y desarrollar integralmente una actividad económica en condiciones dignas.

#### **Indicadores:**

**Permanencia.** El portal significados.com manifiesta que la pertinencia es la oportunidad, adecuación y conveniencia de una cosa, siendo relevante, apropiado o congruente con lo que se espera. La pertinencia es un criterio fundamental ya que establece el grado de relevancia o de importancia del empleo al trabajador,

entendiéndose como el sentido de orgullo por pertenecer a determinadas organizaciones.

**Oportunidades de progresar.** Se define como el hecho de ascenso o promoción dentro de la misma organización, vista desde esta investigación la promoción laboral conlleva a la estabilidad laboral con garantía de mejores condiciones laborales.

#### **2.2.1.12. Dimensión 10: Trabajo en equipo.**

Investigaciones recientes han generado creciente conciencia en relación al trabajo en equipo, ya que se presenta como una alternativa para aumentar la productividad en las organizaciones, así mismo, mejora la afectividad entre los trabajadores promoviendo así: la productividad, confianza en el grupo, tono afectivo del grupo, conductas de apoyo, seguridad psicológica e identificación con el grupo (Mendoza & Rositas, 2013)

#### **Indicadores:**

**Colaboración.** Pumar (2010) lo define como el proceso dinámico e interpersonal, donde dos o más individuos están comprometidos a interactuar con autenticidad y constructivamente, buscan la resolución de problemas con un aprendizaje mutuo para el cumplimiento de metas preestablecidas, siendo este un proceso flexible que asume una interacción social y comunicación entre los integrantes.

**Respeto.** Naranjo (2011) menciona que es una de las bases que sustenta la ética y la moral, en todos los campos y épocas, es aceptar y comprender a los demás individuos del entorno social donde nos encontramos, comprendiendo su comportamiento y su forma de pensar.

**Tareas conjuntas.** Son las actividades que comparten con los pares dentro de las organizaciones, por lo general buscan el cumplimiento de objetivos comunes, para ello es indispensable la interacción de los trabajadores con los jefes inmediatos siendo analizado mecanismos como la cesión y el traspaso progresivo del control,

el control y la construcción progresiva de significados compartidos. (Coll, Colomina, Onrubia & Rchera, 1992)

**Participación.** Barrientos (2005) refiere que es la necesidad humana siendo este un derecho de las personas, así mismo UNESCO citado por este autor menciona que todo individuo tiene la capacidad de actuar en la sociedad donde se desarrolla, tienen la posibilidad de toma de decisiones que afectan su vida, por ello participar es ejercer el poder de toma de decisiones, actuar y transformar la realidad.

### **2.2.1.13. Dimensión 11: Seguridad y salud ocupacional.**

Con anterioridad denominado seguridad e higiene en el trabajo, dicese del proceso interdisciplinario que se originó como un subsistema dentro de la administración de recursos humanos, como resultado de la relación entre empleados y empleadores, con el objetivo de aplicar medidas y el desarrollo de actividades para la prevención de riesgos derivados de la actividad laboral (Wikipedia, 2019)

#### **Indicadores:**

**Seguridad y bienestar.** Amartya (2011) menciona que es el estado en el que los individuos ejercen su capacidad con la posibilidad de realizar una vida con motivos para valorarlo, la seguridad y el bienestar implica tener seguridad personal y ambiental, con acceso a bienes materiales que facilitan la vida digna y buena salud, con buenas relaciones sociales, con libertad para la toma de decisiones y actuar.

**Crecimiento y desarrollo personal.** Son técnicas que buscan mediante un proceso de transformación, que los individuos adopten nuevas ideas y formas de pensamiento permitiendo la generación de nuevos comportamientos y actitudes, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el cumplimiento de objetivos o metas (Saludterapia, s/f)

**Estado de la salud.** La organización mundial de la salud, refiere que es el estado completo de bienestar, sea este físico y social para cualquier individuo de la

sociedad, no siendo solo la ausencia de enfermedad, por ello comprende aspectos como el estado de adaptación al medio biológico y sociocultural, estado fisiológico de equilibrio (alimentación), la perspectiva biológica social que involucran las relaciones familiares y hábitos.

**Apoyo y asistencia en accidentes de trabajo.** Daly (2003) manifiesta que es responsabilidad de las organizaciones apoyar y dar asistencia a los trabajadores durante el suceso de eventos inesperados que afectan a los trabajadores, para ello es necesario la legitimación y regulación del trabajo asistencial, se busca un trabajo digno por lo que no es posible la concepción de un programa de trabajo digno si no se reconocen y protegen las necesidades de los colaboradores de las organizaciones.

#### **2.2.1.14. Dimensión 12: Filosofía institucional.**

Es el conjunto de valores, creencias y compromisos que rigen el diario actuar de los individuos que integran las organizaciones, denotándose como la misión, siendo la razón de ser la organización, visión que se ve manifestó en lo que se desea en el futuro de la organización, los valores que dirigen las creencias y los principios con que se actúa (Münch citado por Básaca & Lira, (2015), cabe aclarar que la filosofía institucional es válida siempre en cuando se ponga en práctica cotidianamente.

#### **Indicadores:**

**Conocimiento.** Muñoz y Riverola citados por Flores (2005) consideran que el conocimiento es poder y la clave para la obtención es el aprendizaje, en la actualidad este planteamiento refuerza y fomenta el aprendizaje individual y organizacional como impulsores de los cambios que requieren las empresas para el logro de posiciones competitivas, por ello las empresas asumen de forma activa el aprendizaje permanente, es así que en la actualidad se les denomina empresas inteligentes, con capacidad organizada para la toma de decisiones innovadoras para afrontar los problemas emergentes con la mínima utilización de recursos como el tiempo, información, conocimiento, financieros y los humanos.

**Misión, visión y objetivos institucionales.** El primero de los conceptos está relacionado a la misión, siendo este el motivo, propósito de la existencia de la empresa, ya que define lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social, es decir que es lo que pretende hacer, para quien lo hará y el cómo lo hará.

Por otro lado, la visión está enfocada en determinar el camino al cual se dirige la organización a largo plazo sirviendo de rumbo y alicata para la toma de todas las decisiones estratégicas que conllevan al crecimiento del mismo.

Finalmente, los objetivos son las metas planteadas para el crecimiento de la empresa, esto en función a la visión y misión (Thompson, 2012)

**Metas y proyectos institucionales.** Las metas son el norte de toda organización, sin ella las organizaciones no lograrían la conceptualización, el diseño y la concretización de un camino a seguir, estos son los elementos básicos para todas las empresariales determinarlas se definen los objetivos, dicho en otras palabras, las metas son el destino, mientras que los objetivos son considerados los caminos para llegar al destino.

## **2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral.**

### **2.2.2.1. Aproximación teórica.**

Viene a ser una percepción sistemática de como el individuo se desenvuelve en el entorno laboral, para ser más específicos, define el desempeño de la persona en un determinado puesto, y su potencial a desarrollarse en el futuro, el desempeño laboral dependerá del proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del trabajador (Chiavenato, I. 2007).

Pedraza, Anaya & Conde (2010) manifiestan que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las acciones o comportamientos observables en los trabajadores dentro de la organización, los mismos que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. El

desempeño laboral puede ser exitoso o no, depende del conjunto de características manifestadas a través de la conducta.

Amato (2014) refiere que el desempeño es la consecuencia del logro de ventajas competitivas con la implementación de estrategias funcionales que se basan en la eficiencia del uso de los recursos, la calidad e innovación en los procesos y la satisfacción de los intereses propuestos por la empresa, en el marco de un desarrollo sustentable económico, social y ambiental

#### **2.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral.**

En relación al desempeño laboral Amato (2014) refiere las siguientes dimensiones: eficiencia, calidad, innovación y satisfacción de los stakeholders.

Mino (2014) menciona las siguientes dimensiones del desempeño laboral: productividad, procedimientos del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio y perspectiva de producto.

Quispe, E. (2015) manifiesta refiere las siguientes dimensiones del desempeño laboral: Productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral.

Luego del análisis de las dimensiones presentadas, se decidió desarrollar las siguientes dimensiones a fin de determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco 2019.

#### **2.2.2.3. Dimensión 1: Asistencia y puntualidad.**

Es considerada como actitud humana, la que muchas sociedades consideran como la virtud de coordinarse cronológicamente para el cumplimiento de tareas requeridas y satisfacer una obligación antes o en un plazo determinado y acordado, así mismo se manifiesta como la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestros compromisos adquiridos deliberadamente, en cualquier área de la vida (Wikipedia, 2018)

## **Indicadores:**

**Cumple el horario.** Permanencia en el trabajo las horas asignadas, justificando oportunamente las ausencias que podrían suscitarse, llegando puntualmente al inicio de la jornada laboral como al retorno de los horarios de alimentación establecidas, respetando los horarios establecidos incluso cuando se trata de horas extras.

**Asiste a las reuniones puntualmente.** Llega puntualmente a las reuniones programadas, respeta las horas del desarrollo de las reuniones.

### **2.2.2.4. Dimensión 2: Trabajo en equipo.**

Nace como una necesidad de relacionarse con otras personas y la búsqueda de complementariedad para el logro de retos que no se alcanzarían individualmente. Así mismo se origina con la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y por consiguiente el logro de los objetivos en las organizaciones.

Se alcanza el trabajo en equipo a la medida en que las personas involucradas alcanzan cohesión. Siendo necesario la creación de lazos de atracción interpersonal, fijando una serie de normas que dirijan el comportamiento de todos, donde es fundamental la figura de un líder para promover una buena comunicación entre el conjunto de integrantes, se trabaja para lograr los objetivos comunes y establecer relaciones positivas (Tendencia 360, 2016)

## **Indicadores:**

**Mantiene relaciones interpersonales.** Son las asociaciones entre más de dos individuos, las cuales se basan en emociones y sentimientos, este tipo de relaciones tienen lugar en una gran variedad de contextos, siendo esta una fuerte, profunda y cercana asociación.

**Identidad con el equipo.** Candelas (2017) menciona que luego del estudio de las creencias y opiniones de los integrantes de las organizaciones que son exitosas hallan factores significativos como las características de los colaboradores, liderazgo de los jefes, cohesión social, cohesión por la tarea, identidad de equipo y estilo de actuación del equipo. Por ello los colaboradores de la organización tienen que participar en formular la identidad del equipo, dependiendo de las respuestas cada equipo de trabajo será diferente de los demás pese a las características similares de otras organizaciones, según sea el comportamiento de las propiedades socio-psicológicas grupales.

**Cooperación.** La definición más aceptada al punto de vista de la investigadora es el trabajo conjunto que se desarrolla entre dos o más individuos, quienes obran en común por medio de proyectos, programas o conceptos para la producción de un mismo efecto.

#### **2.2.2.5. Dimensión 3: Productividad.**

RAE, (2019) refiere que es la capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, superficie de tierra cultivada, equipo industrial, etc.

La productividad mide la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiéndose como el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Dicho de otra manera, entiéndase que, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia (Sevilla s/f)

#### **Indicadores:**

**Esfuerzo.** Fundación Belén (2020) menciona que es la fuerza física o fuerza de voluntad para el desarrollo de cualquier actividad, es requerida la conjugación de ambas fuerzas.

**Prioriza actividades.** Nieblas, Oñoro & Oñoro (2006) menciona que los gerentes desarrollan su día a día en la toma de decisiones que permiten a las organizaciones

su posicionamiento en el mercado, esta responsabilidad muchas veces no da espacio para una reflexión por la demanda de toma de decisión rápida, el desarrollo de la priorización debe ser de manera responsable, para ello los que dirigen las empresas deben ser responsables, teniendo un sentido agudo antes de la toma de decisiones, ser observadores y tener gusto por lo que hace, solo así se evita la pérdida de conexión que la gerencia debe tener para actuar de manera ágil y oportuna.

**Interés por alcanzar los objetivos.** Hellín, G. (2007) teoriza que en los contextos de logro existen dos orientaciones predominantes, la orientación hacia la tarea, el que significa la mejora de las actividades propuestas, las que fortalecen la capacidad de cooperación, responsabilidad social y motivación intrínseca, así mismo involucra sentimientos afectivos que en la mayoría de los casos son positivos, la orientación mencionada aumenta el interés por el desarrollo de las tareas propias del individuo, así mismo refuerza el interés por el cumplimiento de las reglas, haciendo que se esfuercen al máximo conllevando a la mejora de las habilidades requeridas para el desempeño de las funciones.

#### **2.2.2.6. Dimensión 4: Respeto y responsabilidad.**

Gonzales (2016) manifiesta que el respeto es la actitud de tolerancia que se muestra ante los integrantes de una organización, mientras que la responsabilidad se define como la obligación de responder de algo o por alguien, por ende, son valores que se deben cultivar en el entorno laboral, ya que adorna la conducta y el comportamiento de los trabajadores en su desempeño laboral.

Es evidenciado con el cumplimiento de las indicaciones o instrucciones impartidas para la realización de tareas en un tiempo y lugar determinado, manteniendo las formas a fin de preservar un ambiente laboral armónico.

#### **Indicadores:**

**Respeto órdenes establecidas.** Todas las empresas están dispuestas en orden jerárquico el cual debe ser respetado para el buen funcionamiento de la

organización, de ahí que la teoría manifiesta que el respeto solo se puede instaurar y consolidar en pleno respeto del orden establecido por las organizaciones.

**Cumple las actividades planificadas.** Para el cumplimiento de las actividades planificadas es importante la aplicación de políticas y normas que son aplicadas en los diferentes procesos y niveles que facilitan el logro de los objetivos institucionales, para ello se plantea auditorías que conllevan a la elaboración y presentación de informes que consoliden las actividades realizadas para una posterior retroalimentación.

#### **2.2.2.7. Dimensión 5: Calidad de trabajo.**

Es la capacidad que posee el trabajo en relación a la satisfacción de las necesidades implícitas o explícitas para lo que se desarrollaron, según parámetros y cumplimiento de requisitos de calidad, la calidad laboral puede ser subjetiva ya que depende la percepción de cada individuo, influyendo factores como la cultura, el producto o servicio, la necesidad y expectativas requeridas dentro de la organización (Significados, 2017)

#### **Indicadores:**

**Cumple los procesos establecidos por la organización.** Está comprendida en la gestión de procesos la que se conceptualiza como una forma de organización que difiere de la organización clásica funcional, para el cumplimiento de los procesos establecidos prima la visión de los clientes sobre las actividades de la empresa, siendo esto de modo estructurado, esta aporta visión y herramientas con las que mejoran y rediseñan el flujo del trabajo.

**Corrige errores para brindar un buen servicio.** Sbert (2015) manifiesta que pese a los equipos cohesionados de las organizaciones, o personas organizadas con excelentes líderes existen una serie de errores en el desarrollo de las tareas cotidianas, estos errores lleva a la pérdida de resultados, por consiguiente a la pérdida de clientes, para evitar esto es necesario plantear acciones formativas para

el análisis de los errores cometidos y detectados con el objetivo de disminuir los errores para la mejora del servicio al cliente con eficiencia y eficacia.

**Interés en mejorar el trabajo.** Arranz (2017) menciona que los colaboradores de las organizaciones representan el principal activo de las organizaciones, por consiguiente es difícil pensar en una empresa que goce de niveles altos de satisfacción por parte de los clientes si no se tiene empleados altamente motivados, quienes tienen que estar satisfechos y comprometidos con su trabajo, con disposición de dar lo mejor de ellos con dedicación y esfuerzo hasta el final, en tal sentido solo habrá motivación por mejorar si existe satisfacción de los empleados, por ello la necesidad de identificar focos actuación y mejora en los procedimientos, las prácticas y estrategias organizativas.

#### **2.2.2.8. Dimensión 6: Trabajo bajo presión.**

Martínez (2018) manifiesta que en todas las organizaciones hay plazos e indicadores que cumplir, muchos demandan mejora en los estándares de calidad, niveles de satisfacción implicando la toma de decisiones con rapidez y eficacia, habiendo diferentes circunstancias que derivan en la presión laboral, esto se debe a agentes externos propios de un mercado cambiante como: la competitividad, liderazgo, presencia en el mercado, etc. Implicando mayor carga de trabajo, responsabilidad y menor tiempo disponible y como mantener la calma en estas circunstancias.

En un enfoque de liderazgo, se tiene el reto de gestionar el talento de sus colaboradores, la personalidad, experiencia y capacidad para desarrollarse laboralmente en condiciones de estrés.

#### **Indicadores:**

**Trabaja días festivos para lograr metas.** Como es de conocimiento todo trabajador tiene derecho al descanso semanal, así mismo se tiene derecho al descanso durante los días festivos o feriados, los cuales tienen un carácter retribuido y no recuperable, pese a ello existe la posibilidad de trabajar durante

estos días los cuales conllevan al pago adicional de acuerdo a las leyes laborales vigentes o cambio por compensación de otros días laborales, esto es discutible y se acuerda entre el empleador y el trabajador, la intención de trabajo en días festivos es el cumplimiento de las metas establecidas previamente.

**Adaptación al ritmo de trabajo.** El proceso de adaptación por lo general se da al inicio de las labores en un nuevo empleo, ya que esto implica diferentes retos profesionales y personales, por lo que se recomienda comprender la dinámica de su entorno, determinando el rol que le toca cumplir y las funciones específicas, para ello es necesaria la interacción con sus pares y el cumplimiento de los resultados.

Por lo manifiesto es imperante el desarrollo de puntos como:

### **Evaluación de desempeño.**

Pérez (2009) manifiesta que la evaluación del desempeño laboral es fundamental dentro de las organizaciones ya que ayuda a conocer los resultados del trabajo de cada uno de los colaboradores, son siendo tarea fácil, por lo manifiesto, el desempeño laboral se concibe como acciones o comportamientos observables en los colaboradores de la organización, los cuales pueden ser medidos en términos de competencias individualmente y la contribución a la empresa.

Hay investigadores que la evaluación del desempeño debe ser contemplar la descripción de lo que se espera de los empleados, sumando a ello una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Iturralde (2011) refiere que la evaluación del desempeño no se limita a un juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado, por lo que nace la necesidad de analizarla con mayor profundidad, con el objetivo de localizar las causas para establecer perspectivas de acuerdo común con el evaluado para el cambio de desempeño, el trabajador no solo debe tener conocimiento de los cambios propuestos, también debe saber el ¿por qué y cómo? debe hacerse.

## **Ventajas de la evaluación de desempeño.**

Iturralde (2010) manifiesta que la evaluación de desempeño permite la implementación de nuevas políticas de compensación, ayuda con la toma de decisiones para los ascensos o reubicación de los trabajadores de la empresa, así mismo avizora programas de capacitación, coadyuvando a la detección de errores en el diseño del puesto, dando un panorama sobre la existencia de problemas personales que afectan a los trabajadores en el desempeño del cargo.

## **Parámetros para la evaluación de desempeño.**

Iturralde (2011) menciona que para el proceso de evaluación de desempeño del personal, se puede usar varios sistemas y métodos que son acompañados con parámetros, se debe considerar que el método de evaluación de desempeño adecuado alude al tipo y a las características de los evaluados, cabe aclarar que solo es un medio para la obtención de datos que se registran, procesan y canalizan para la mejora del desempeño de los colaboradores de la organización.

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Ámbito económico.**

Relativo al estudio de la economía, la que se considera como una ciencia social encargada del estudio de procesos de extracción, producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios.

#### **Ámbito local.**

Refiere a todo aquello que pertenece o es relativo a un determinado lugar, división territorial pequeño la misma que suele pertenecer a cierta provincia o estado.

**Ámbito social.**

Se refiere al entorno en el que se desarrollan los individuos, en las que se incluyen las condiciones de educación, empleo, ingresos, seguridad, identidad, servicios y prestaciones básicas presentes en su comunidad.

**Ausentismo.**

Referida al hecho de no acudir habitualmente al lugar donde se ejerce una obligación, en especial al trabajo o a la escuela.

**Clima.**

Referida al ambiente bajo ciertas condiciones o circunstancias, que reúnen condiciones determinadas y requeridas.

**Clima organizacional.**

Conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por los empleados y asumidas como factor de influencia en su comportamiento

**Creatividad.**

Capacidad o facilidad para inventar o crear.

**Credibilidad.**

Cualidad de creíble.

**Desempeño.**

Acción o efecto de desempeñarse o desempeñar. Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio.

**Desempeño laboral.**

El departamento o área de recursos humanos tiene una de las tareas más importantes al evaluar el desempeño laboral. La cual es entendida como ámbito individual para el cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales.

**Desinterés.**

Se denomina como desinterés a la falta de interés por algo, así como la falta de interés de obtener provecho personal o material de cualquier cosa.

**Eficiencia.**

Es la capacidad para el desarrollo y el cumplimiento adecuado de las funciones asignadas como parte de las tareas asignadas en las organizaciones.

**Empresa.**

Es la unidad de organización que se dedica a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. Unidad económico-social integrada por recursos humanos, materiales y técnicos.

**Empresa de servicio.**

Son organizaciones que tienen como función principal el de brindar actividades que los individuos necesitan como parte de la satisfacción de sus necesidades.

**Estado.**

Denominada como una forma de organización política contando con poder administrativo, siendo también soberano sobre territorios determinados, tiene el poder de organizar y administrar la vida en sociedad.

**Estrategias.**

Arte de direccionar o proyectar, las mismas que cuentan con acciones que son muy meditadas, se encaminan a un objetivo determinado.

**Falta de conocimientos.**

En términos sencillo está referida a la ignorancia, con escaso conocimiento en particular o de cultura en general. La persona que ignora algo no lo conoce o no lo comprende.

**Índice.**

Expresión numérica de la relación entre dos cantidades. Estimación de la relevancia de una publicación basada en análisis estadísticos de las referencias que se hacen a ella.

**Industria.**

Conjunto de operaciones materiales ejecutadas para la obtención, transformación o transporte de uno o varios productos naturales. Negocio o actividad económica.

**Industria minera.**

Esta actividad involucra el desarrollo de lo siguiente: cateo, prospección, exploración, explotación, labor general, beneficio, comercialización y transporte minero.

**Laboral.**

Pertenecente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

**Mejora continua.**

Referida al proceso de cambio continuo, así como el desarrollo y con posibilidades de mejorar.

**Metal – mecánica.**

Es el sector que comprende las maquinarias industriales y las herramientas proveedoras a las demás industrias metálicas. De esta manera, el metal y las aleaciones de hierro son el insumo básico para la utilización de bienes en el capital productivo

**Minería.**

Arte de laborear en las minas. Conjunto de las minas y explotaciones mineras de una nación o comarca.

**Nivel.**

Medida de una cantidad con referencia a una escala determinada. Grado de bienestar, principalmente material, alcanzado por la generalidad de los habitantes de un país, los componentes de una clase social.

**Organización.**

Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Acción y efecto de organizar u organizarse.

**Producción.**

Es la actividad que aporta valor agregado por creación y suministro de bienes y servicios, es decir, consiste en la creación de productos o servicios y, al mismo tiempo, la creación de valor.

**Productividad.**

Capacidad de las organizaciones de producir, así mismo se puede denominar como la cantidad producida en un tiempo menor.

**Satisfacción laboral.**

Se refiere a la conformidad que tienen los colaboradores de las organizaciones, esto en relación al entorno laboral y a las condiciones laborales, está estrechamente relacionado con el éxito de las organizaciones.

**Toma de decisiones.**

Considerada como el proceso por el cual se realiza la elección entre las diferentes opciones que se pueden presentar para la resolución de situaciones en diferentes contextos.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

**Hi:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

**H1:** Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**H2:** Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**H3:** Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

**V1:** Clima organizacional.

**V2:** Desempeño laboral.

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

###### **3.2.1.1. Variable: *Clima organizacional.***

García, M. (2009) plantea una analogía entre el clima y la cultura organizacional con la personalidad y carácter de una determinada organización, constituyéndolo como un componente importante de la cultura de la organización. Para el desarrollo del clima organizacional es necesario la identificación de elementos que contribuyen al desarrollo de métodos de diagnósticos usados en la actualidad por las organizaciones.

El clima organizacional es el resultado de como las personas establecen diferentes procesos de iteración, específicamente interacción social, los cuales están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias sin dejar de lado su ambiente interno. (Méndez citado por García, M., 2009)

El clima organizacional se destaca en la gestión de las personas, habiendo tomado un rol de protagonismo y como objeto de estudio en las organizaciones.

El clima organizacional se ve reflejado en los sentimientos psicológicos, estos pueden ser de confianza, temor o inseguridad, en tal sentido, el comportamiento de cada uno de los individuos que laboran dentro de la organización no depende únicamente de las características personales, influye también la forma como el individuo percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.

El clima organizacional es el resultado de como las personas establecen diferentes procesos de iteración, específicamente interacción social, los cuales están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias sin dejar de lado su ambiente interno.

El clima organizacional es la identificación de características que dan los individuos que son parte de la organización y a su vez influyen en el comportamiento de la misma, siendo importante para su estudio la consideración de los componentes físicos y humanos, por ello la comprensión del clima organizacional llama a la comprensión de comportamiento de los trabajadores y los procesos de la organización.

El clima organizacional, en la actualidad es un factor de mucha relevancia en las grandes, medianas y pequeñas industrias, ya que por medio de este es posible precisar la manera en que los trabajadores perciben el entorno laboral, su productividad, desempeño y satisfacción, el desarrollo del clima organizacional puede generar aportes significativos para su trabajo influyendo positivamente en la realización de las tareas propias de su labor cotidiano, con lo que se genera bienestar y beneficios a la empresa.

### **3.2.1.2. Variable: *Desempeño laboral.***

Pedraza, Anaya & Conde (2010) manifiestan que el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las acciones o comportamientos observables en los trabajadores dentro de la organización, los mismos que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. El desempeño laboral puede ser exitoso o no, depende del conjunto de características manifestadas a través de la conducta.

Viene a ser una percepción sistemática de como el individuo se desenvuelve en el entorno laboral, para ser más específicos, define el desempeño de la persona en un determinado puesto, y su potencial a desarrollarse en el futuro, el desempeño laboral dependerá del proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del trabajador.

El desempeño laboral está estrechamente relacionado con las acciones o comportamientos observables en los trabajadores dentro de la organización, los mismos que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. El desempeño laboral puede ser exitoso o no, depende del conjunto de características manifestadas a través de la conducta.

Refiere que el desempeño es la consecuencia del logro de ventajas competitivas con la implementación de estrategias funcionales que se basan en la

eficiencia del uso de los recursos, la calidad e innovación en los procesos y la satisfacción de los intereses propuestos por la empresa, en el marco de un desarrollo sustentable económico, social y ambiental.

### **3.2.2. Definición operacional.**

Los datos serán obtenidos de la encuesta aplicada en el estudio de las variables: Clima organizacional y Desempeño laboral; a través del estudio de las dimensiones e indicadores, cuyos resultados serán analizados estadísticamente con el programa SPSS, versión 24, el cual se detalla en la matriz de operacionalización de variables (anexo 3).

### **3.3. Tipos de estudio**

Valderrama (2018) manifiesta que cuando se habla del tipo de investigación, se llega a aludir a la clasificación de la investigación, en la tradición investigativa se presentan tres tipos de investigación llegando a ser la básica, aplicada y tecnológica u operativa, teniendo objetivos y estrategias distintas para el proceso investigativo.

En esta investigación se propone la investigación aplicada, pues depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para lograr la solución de los problemas, la investigación aplicada busca conocer la realidad y plantear soluciones (Valderrama, 2018), por lo manifiesto la investigación busca conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECA S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019., para plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias.

En relación al nivel de investigación Valderrama (2018) hace referencia que el nivel describe la profundidad del análisis y el grado de conocimiento del tema investigado, el autor plantea cinco niveles.

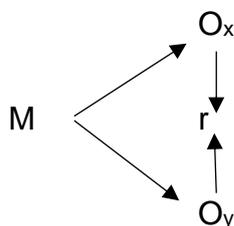
La investigación se plantea en nivel correlacional, ya que se tiene la finalidad de conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil:

IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. Sustentada en que el nivel correlacional tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación entre dos variables en un contexto en particular. (Valderrama, 2018)

### 3.4. Diseño de investigación

Valderrama (2018) manifiesta que en las investigaciones de diseño no experimental no se manipulan las variables de estudio, ya que los sucesos o hechos ya sucedieron antes del proceso investigativo por lo que se les denomina ex post facto, siendo esta una investigación retrospectiva. Como la investigación propuesta busca conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.a través de la percepción de los trabajadores del comportamiento anterior a la aplicación de los instrumentos de la investigación calza con el diseño no experimental, llegando a ser específicamente de diseño no experimental – transeccional o transversal.

Sub división sustentada por Hernández, Fernández & Batista (2014) donde a su vez sub divide el diseño no experimental, en diseños transeccionales y longitudinales. Siendo el diseño transeccional la investigación que recolecta los datos en un momento único, teniendo como propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación den un momento determinado. Es decir, se propone una investigación no experimental transeccional – correlacional causal, representada por el siguiente gráfico.



Donde:

**M:** Muestra de la investigación.

$O_x$ : Observación de la variable clima organizacional.

$O_y$ : Observación de la variable desempeño laboral.

r: Índice de correlación

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población.

Según Valderrama (2018) la población de investigación está referida al conjunto de individuos con atributos similares o características comunes, quienes son susceptibles a ser observados. A partir de lo cual se determinó que la población para la presente investigación está constituida por los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. representado en el siguiente cuadro:

**Tabla 1.**

*Trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco 2019*

<b>Áreas</b>	<b>Trabajadores</b>
Oficina central	13
Proyectos	32
Taller	28
<b>Total</b>	<b>73</b>

Fuente: Planilla de la empresa IMPROMECC S.C.R.L.

#### 3.5.2. Muestra.

Según Valderrama (2018), una muestra estratificada consiste en dividir la población en subconjuntos, donde los elementos poseen características comunes, cada uno de los estratos presenta características homogéneas, mientras que son diferentes entre estratos.

Por lo mencionado se hará uso del muestreo aleatorio estratificado, donde se calculó, primero la proporción de la muestra total en relación con la población.

Siendo:

Tamaño de la población → 73 — 100%

Tamaño de la muestra → 25 — X

$$X = 34.24\%$$

Es decir, del total de cada estrato de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco 2019 obtendremos el 34.24 % de los trabajadores hasta completar el tamaño de la muestra, para lo cual se aplica el siguiente procedimiento.

Trabajadores de oficina central

$$\frac{13}{100} * 34.24 = 4.5 = 5 \text{ trabajadores de oficina}$$

Trabajadores de proyectos

$$\frac{32}{100} * 34.24 = 11 = 11 \text{ trabajadores de proyectos}$$

Trabajadores de taller

$$\frac{28}{100} * 34.24 = 9.6 = 10 \text{ trabajadores de taller}$$

Por consiguiente, la muestra queda conformada de la siguiente manera como se muestra en el cuadro 2

**Tabla 2.**  
*Muestra de investigación según estrato*

<b>Estrato</b>	<b>Cantidad</b>
Oficina central	5
Proyectos	11
Taller	10
<b>Total</b>	<b>26</b>

Fuente: Propia

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos como se muestra en el cuadro 3

**Tabla 3.**  
*Técnicas de recolección de datos*

Variable	Técnica
Clima organizacional	Encuesta
Desempeño laboral	Encuesta

#### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

**Tabla 4.**  
*Instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario de clima organizacional
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario de desempeño laboral

Fuente: Propia

Los instrumentos serán validados por un juicio de expertos de tres profesionales expertos en el tema de investigación y con grado de magister o doctor, luego serán sometidos a una prueba piloto con la intención de verificar su confiabilidad a través del coeficiente del alfa de Cronbach.

Para efectos de validar la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a calcular el coeficiente del alfa de Cronbach. El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento subyacente.

Así se tiene que para efectos de la presente investigación se procedió al cálculo de alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico SPSS versión 26. Los resultados se muestran en los siguientes cuadros 5, 6 y 7.

**Tabla 5.**  
*Coefficiente alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Clima Organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.994	48

Fuente: Propia

**Tabla 6.**  
*Coefficiente alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Desempeño Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.729	30

Fuente: Propia

**Tabla 7.**  
*Coefficiente alfa de Cronbach para el instrumento de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	78

Fuente: Propia

### **Interpretación**

A la luz de los resultados mostrados en cuadros 5, 6 y 7 se puede confirmar entonces que el instrumento tiene la validez de consistencia muy buena dado que el valor de dicho coeficiente es de 0,994; 0.729 y 0.908.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos obtenidos se procederá de la siguiente manera:

- **Codificación:** este proceso organiza y ordena los criterios, datos e ítems según lo requiere los procedimientos estadísticos.
- **Tabulación:** se utilizará tablas de frecuencia y análisis para el desarrollo de los cuadros estadísticos requeridos por la investigación.
- **La representación estadística:** Se utilizará tablas simples y gráficos para la presentación de los resultados de la investigación.

- **Análisis de datos y prueba de hipótesis**, se utilizará la estadística inferencial con el software SPSS v.24. y Excel.

### **3.8. Aspectos éticos**

La investigación se presenta para la revisión respectiva previa a su aprobación por el comité designado por la universidad TELESUP, por lo mismo se ha desarrollado respetando el criterio de dignidad, y protección de los derechos y bienestar de los trabajadores de la empresa involucrada en el estudio.

Previo a la aplicación de los instrumentos de la investigación se coordinará con los directivos de la empresa por la autorización respectiva, así mismo se dará lectura del consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos de investigación haciéndoles conocer que es voluntario.

Los datos obtenidos serán confidenciales y anónimos, pudiendo ser usado solo para la investigación autorizada. En caso de que la empresa lo requiera, se le entregará los datos obtenidos, pero respectivamente codificados para preservar el anonimato de los trabajadores que contribuyen en la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

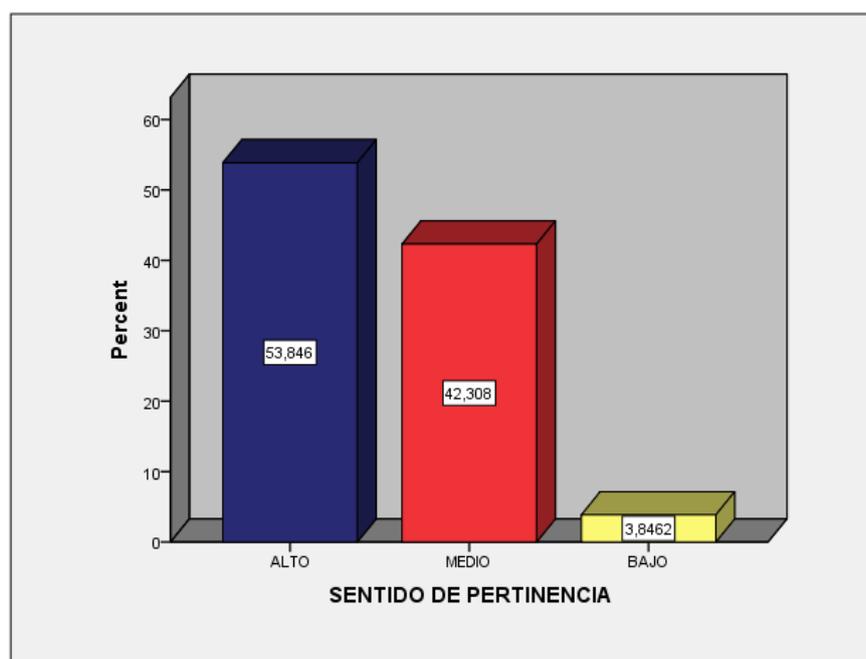
#### 4.1.1. Dimensiones de la Variable Clima Organizacional.

**Tabla 8.**

*Sentido de pertinencia*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	14	53,8	53,8	53,8
MEDIO	11	42,3	42,3	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 1.** Sentido de pertinencia

Fuente: Propia

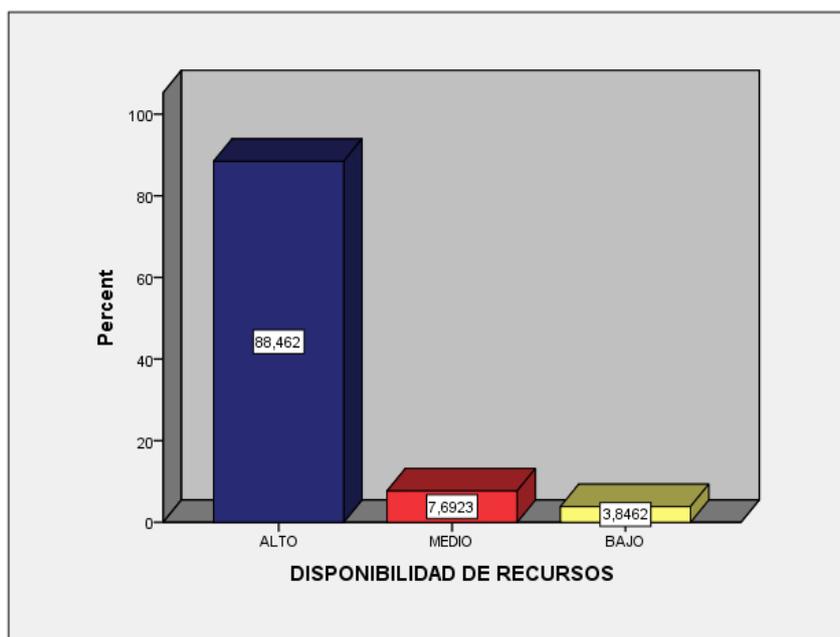
### Interpretación

En la tabla 8 y figura 1, se observa que un 53,8 % tiene la percepción que la dimensión sentido de pertinencia es de nivel alto, mientras que para un 42,3 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 9.**  
Disponibilidad de recursos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	23	88,5	88,5	88,5
MEDIO	2	7,7	7,7	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 2.** Disponibilidad de recursos

Fuente: Propia

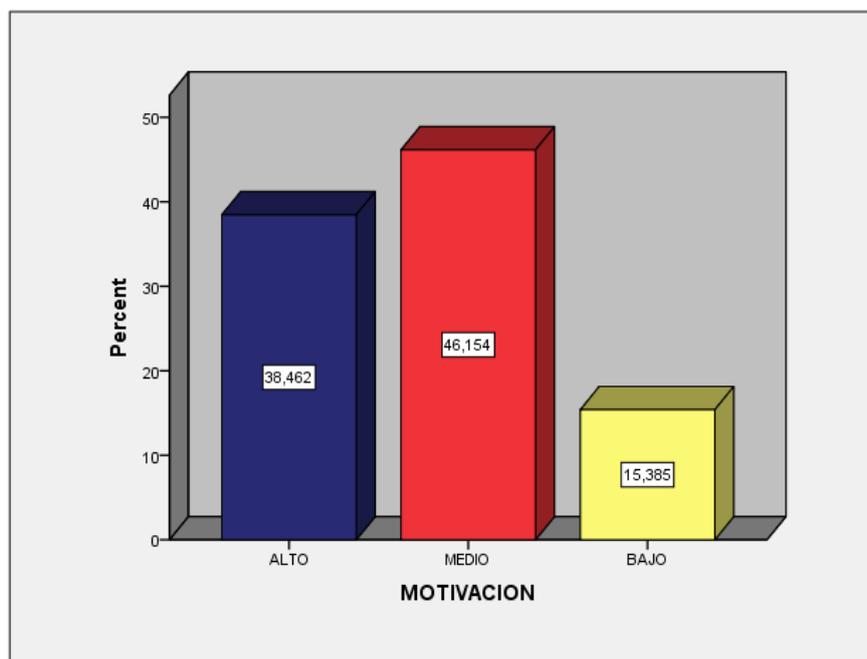
## Interpretación

En la tabla 9 y figura 2, se observa que un 88,5 % tiene la percepción que la dimensión Disponibilidad de Recursos es de nivel alto, mientras que para un 7,7 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 10.**  
*Motivación*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	10	38,5	38,5	38,5
MEDIO	12	46,2	46,2	84,6
BAJO	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 3.** Motivación

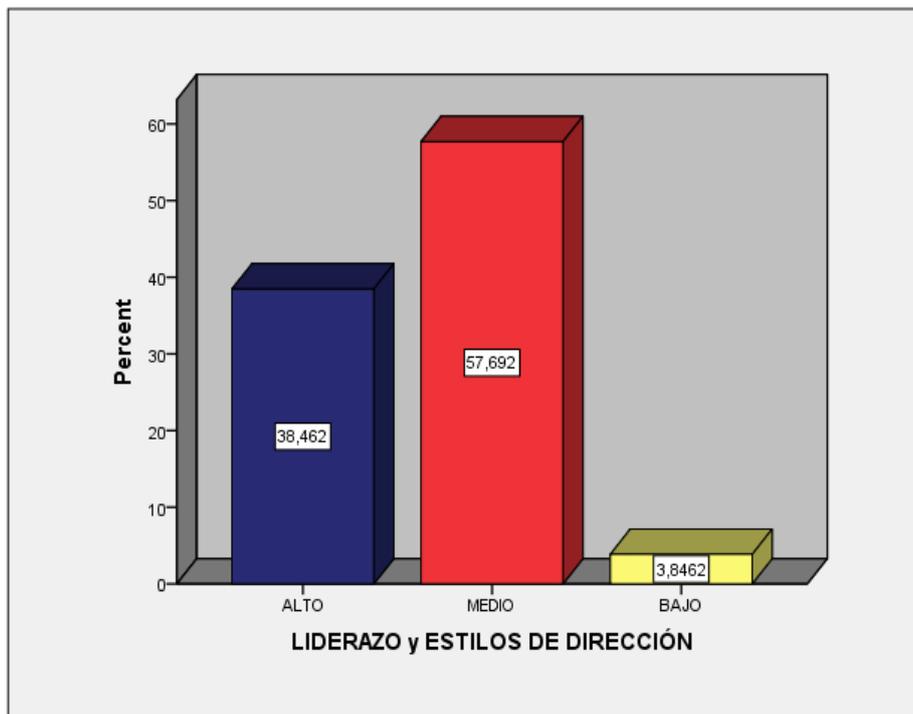
Fuente: Propia

### **Interpretación**

En la tabla 10 y figura 3, se observa que un 38,5 % tiene la percepción que la dimensión Motivación es de nivel alto, mientras que para un 46,2 % le parece de nivel medio y un 15,4 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 11.**  
Liderazgo y estilos de dirección

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	10	38,5	38,5	38,5
MEDIO	15	57,7	57,7	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	



**Figura 4.** Liderazgo y estilos de dirección

Fuente: Propia

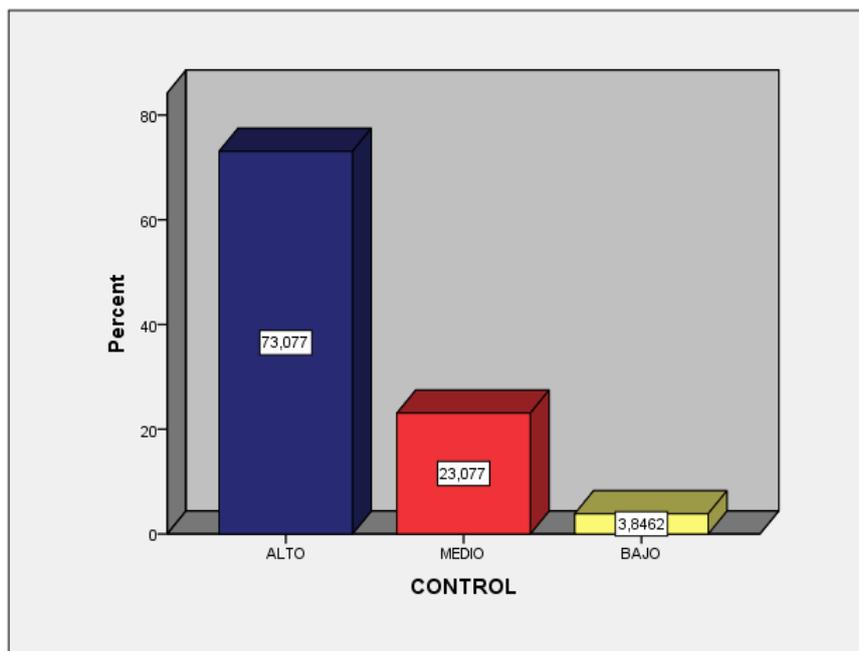
### Interpretación

En la tabla 11 y figura 4, se observa que un 38,5 % tiene la percepción que la dimensión Liderazgo y Estilos de Dirección es de nivel alto, mientras que para un 57,7 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 12.**  
*Control*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	19	73,1	73,1	73,1
MEDIO	6	23,1	23,1	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 5.** Control

Fuente: Propia

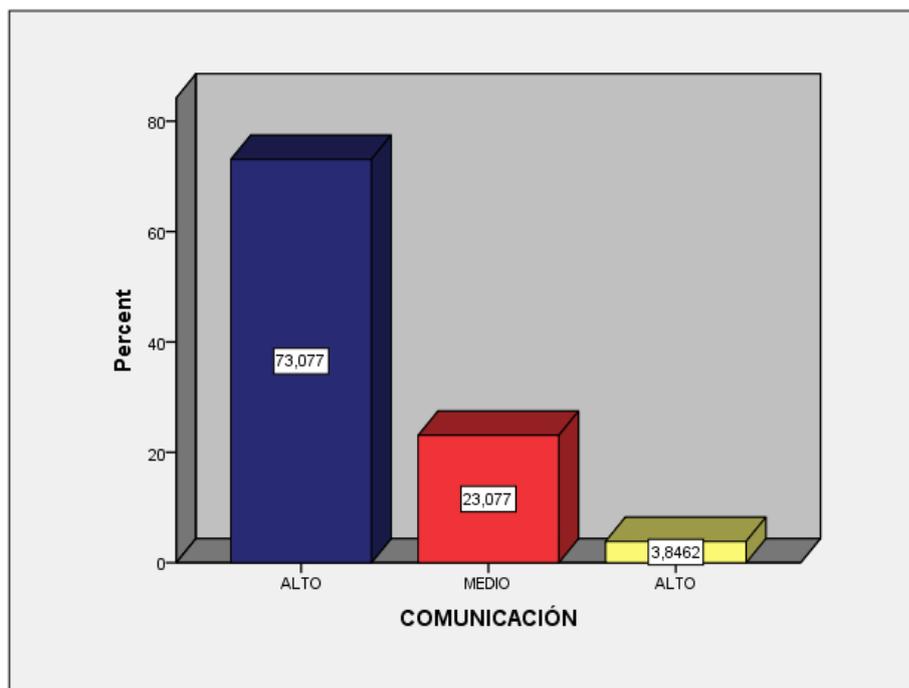
### **Interpretación**

En la tabla 12y figura 5, se observa que un 73,1 % tiene la percepción que la dimensión Control es de nivel alto, mientras que para un 23,1 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 13.**  
Comunicación

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	19	73,1	73,1	73,1
MEDIO	6	23,1	23,1	96,2
ALTO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 6.** Comunicación

Fuente: Propia

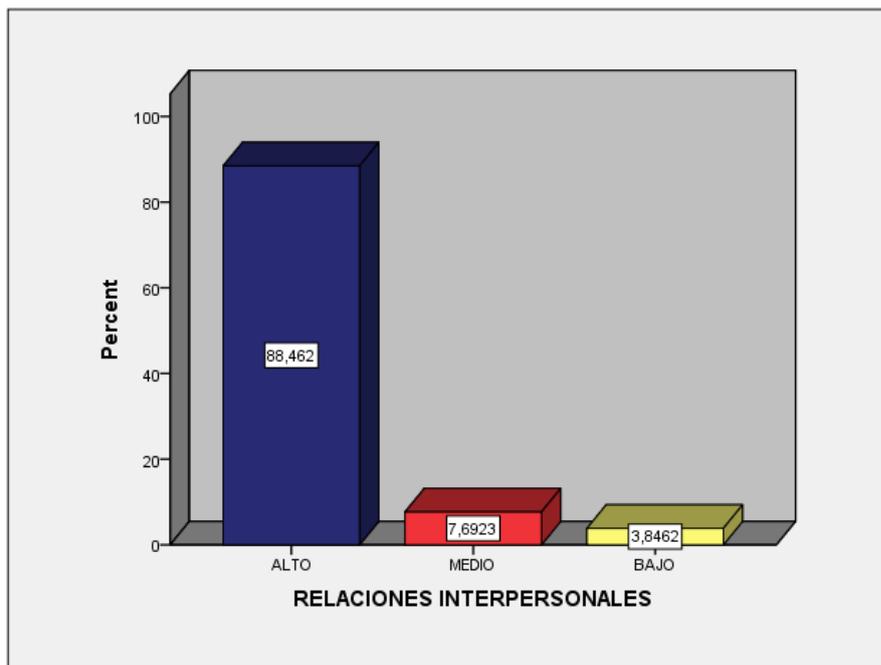
### Interpretación

En la tabla 13 y figura 6, se observa que un 73,1 % tiene la percepción que la dimensión Comunicación es de nivel alto, mientras que para un 23,1 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 14.**  
*Relaciones Interpersonales*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	23	88,5	88,5	88,5
MEDIO	2	7,7	7,7	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 7.** Relaciones Interpersonales

Fuente: Propia

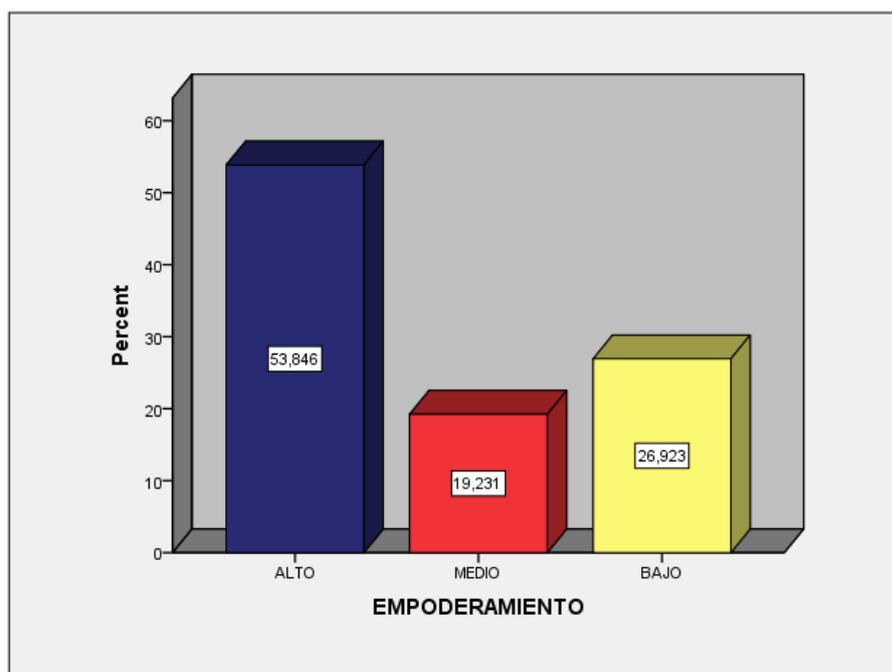
## Interpretación

En la tabla 14 y figura 7, se observa que un 88,5 % tiene la percepción que la dimensión Relaciones Interpersonales es de nivel alto, mientras que para un 7,7 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 15.**  
Empoderamiento

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	14	53,8	53,8	53,8
MEDIO	5	19,2	19,2	73,1
BAJO	7	26,9	26,9	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 8.** Empoderamiento

Fuente: Propia

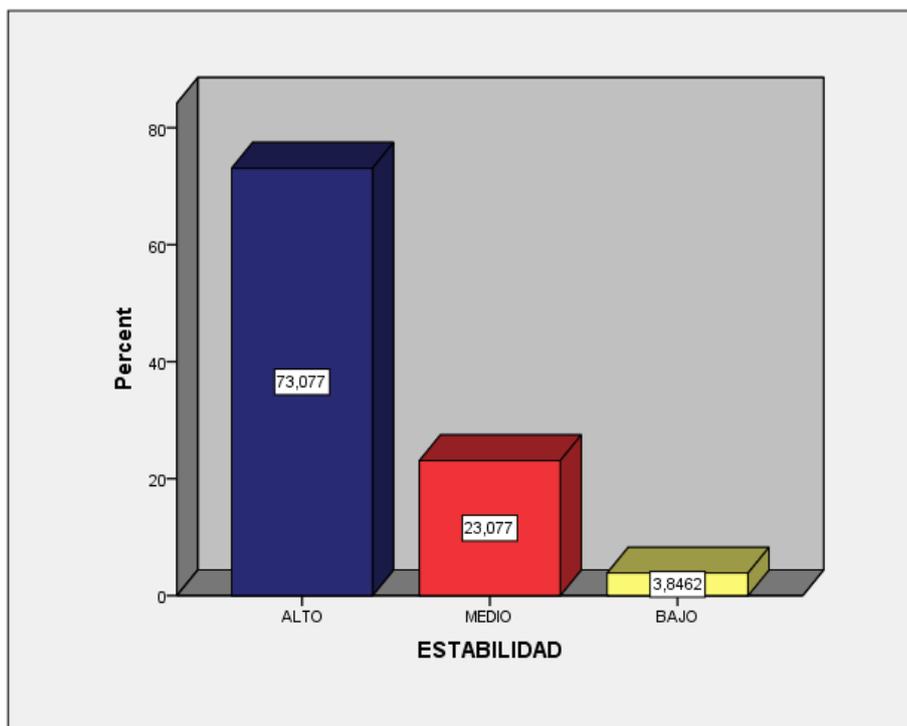
### Interpretación

En la tabla 15 y figura 8, se observa que un 53,8 % tiene la percepción que la dimensión Empoderamiento es de nivel alto, mientras que para un 19,2 % le parece de nivel medio y un 26,9 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 16.**  
*Estabilidad*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	19	73,1	73,1	73,1
MEDIO	6	23,1	23,1	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 9.** Estabilidad

Fuente: Propia

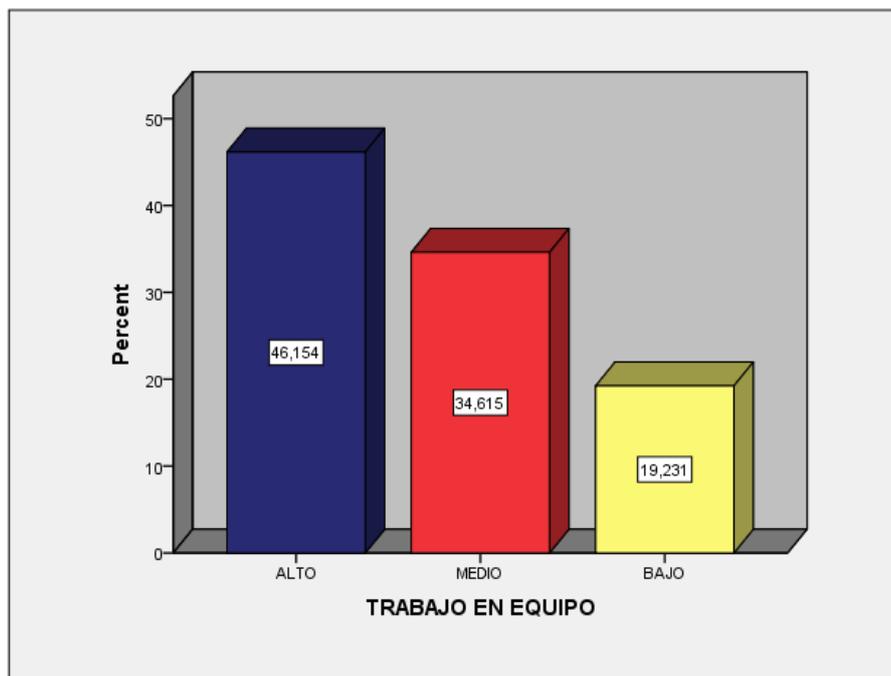
### Interpretación

En la tabla 16 y figura 9, se observa que un 73,1 % tiene la percepción que la dimensión Estabilidad es de nivel alto, mientras que para un 23,1 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 17.**  
Trabajo en Equipo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	12	46,2	46,2	46,2
MEDIO	9	34,6	34,6	80,8
BAJO	5	19,2	19,2	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 10.** Trabajo en Equipo

Fuente: Propia

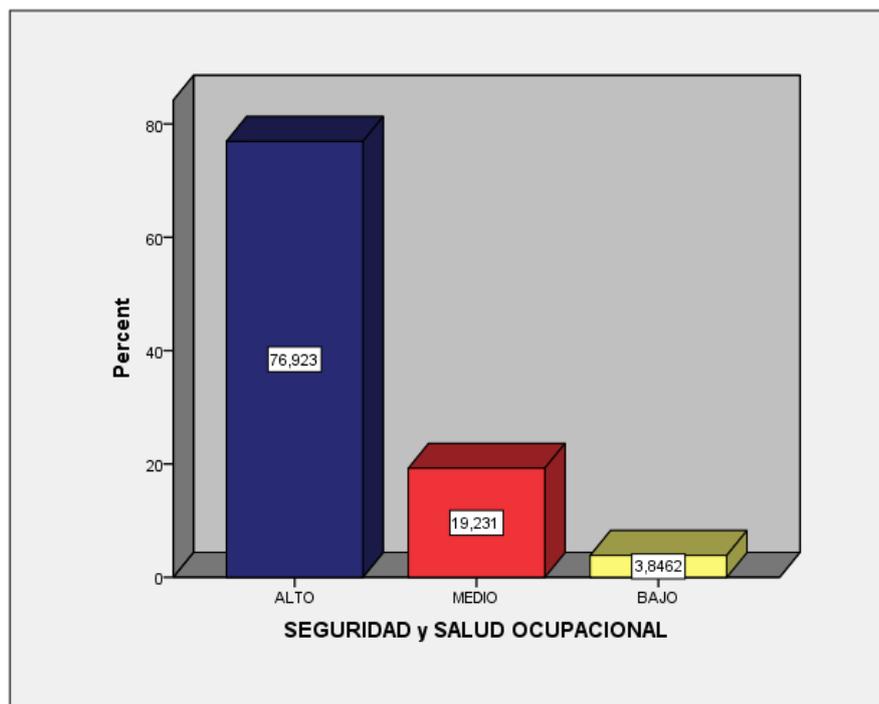
### Interpretación

En la tabla 17 y figura 10, se observa que un 46,2 % tiene la percepción que la dimensión Trabajo en equipo es de nivel alto, mientras que para un 34,6 % le parece de nivel medio y un 19,2 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 28.**  
*Seguridad y Salud Ocupacional*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	20	76,9	76,9	76,9
MEDIO	5	19,2	19,2	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 11.** Seguridad y Salud Ocupacional

Fuente: Propia

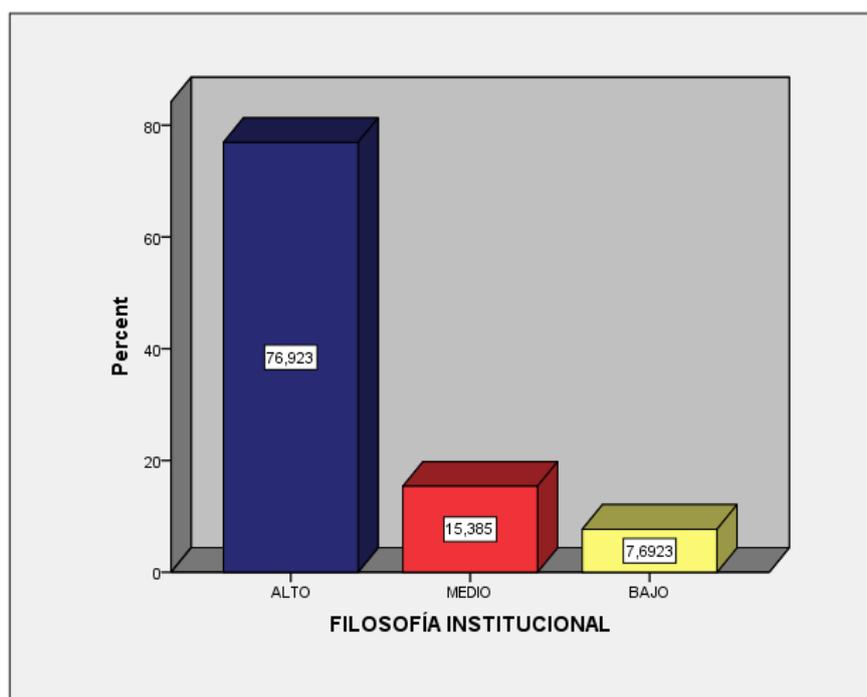
### Interpretación

En la tabla 28 y figura 11, se observa que un 76,9 % tiene la percepción que la dimensión Seguridad y Salud Ocupacional es de nivel alto, mientras que para un 19,2 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 19.**  
*Filosofía Institucional*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	20	76,9	76,9	76,9
MEDIO	4	15,4	15,4	92,3
BAJO	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 12.** Filosofía Institucional

Fuente: Propia

## Interpretación

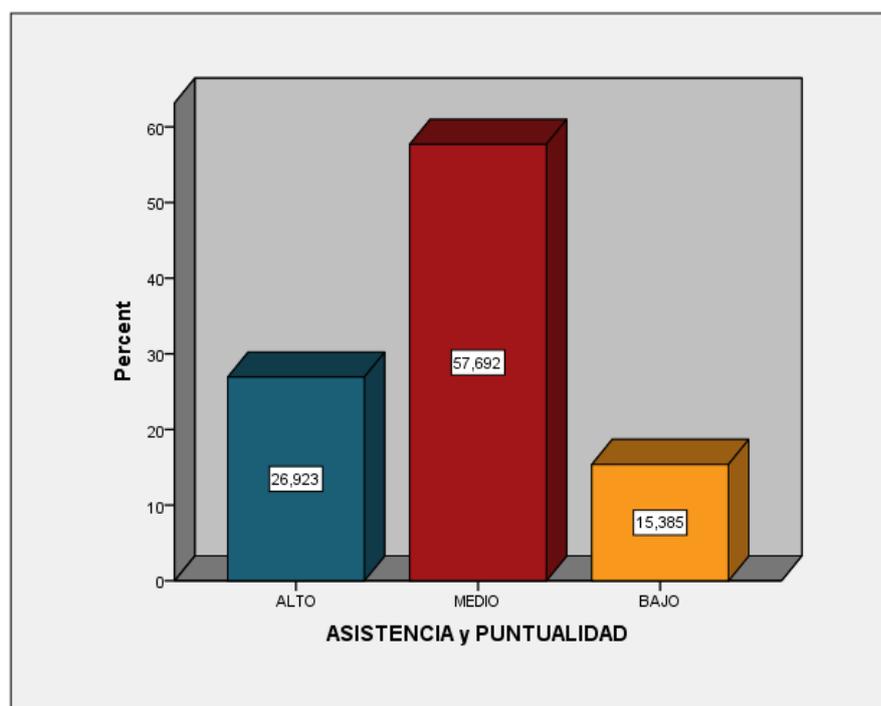
En la tabla 19 y figura 12, se observa que un 76,9 % tiene la percepción que la dimensión Filosofía Institucional es de nivel alto, mientras que para un 15,4 % le parece de nivel medio y un 7,7 % les parece que tiene un nivel bajo.

#### 4.1.2. Dimensiones de la variable Desempeño Laboral.

**Tabla 20.**  
*Asistencia y Puntualidad*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	7	26,9	26,9	26,9
MEDIO	15	57,7	57,7	84,6
BAJO	4	15,4	15,4	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 13.** Asistencia y Puntualidad

Fuente: Propia

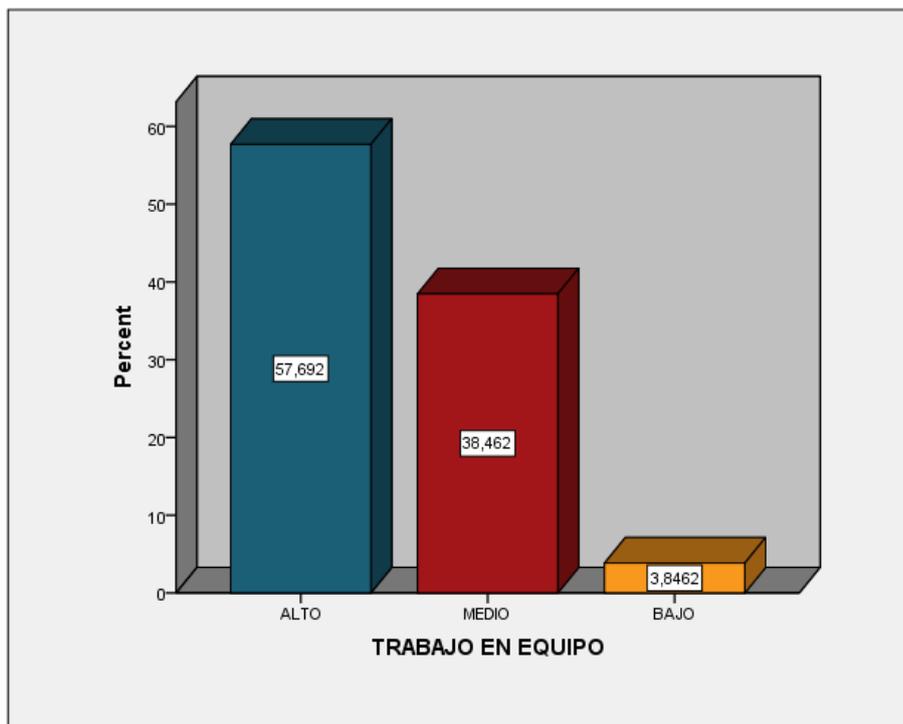
#### Interpretación

En la tabla 20 y figura 13, se observa que un 26,9 % tiene la percepción que la dimensión Asistencia y Puntualidad es de nivel alto, mientras que para un 57,7 % le parece de nivel medio y un 15,4 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 21.**  
Trabajo en equipo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	15	57,7	57,7	57,7
MEDIO	10	38,5	38,5	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 14.** Trabajo en equipo

Fuente: Propia

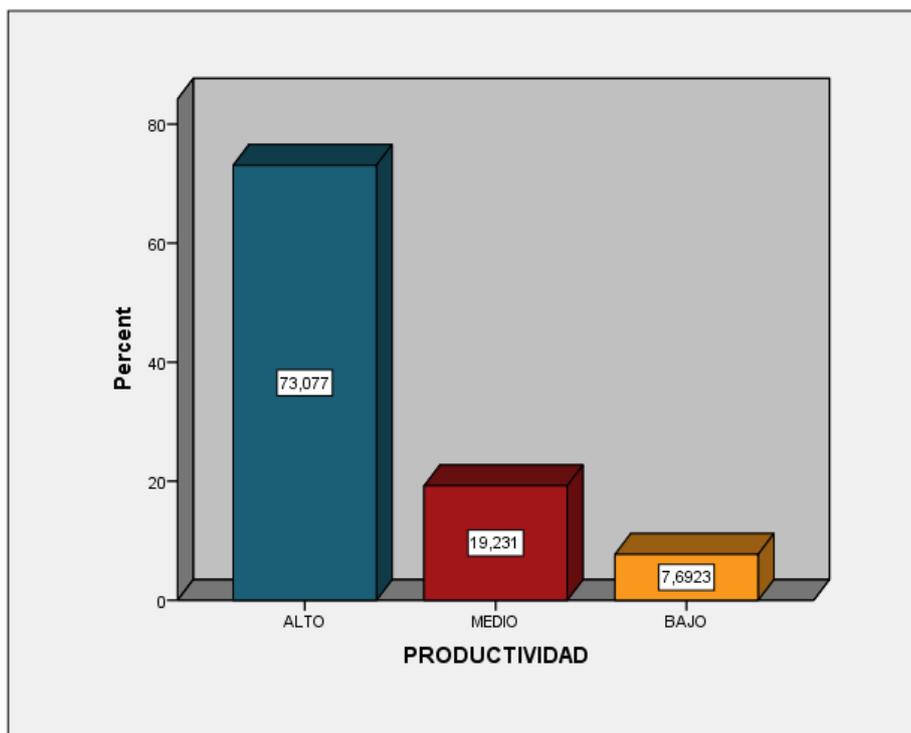
### Interpretación

En la tabla 21 y figura 14, se observa que un 57,7 % tiene la percepción que la dimensión Trabajo en equipo de la variable desempeño laboral es de nivel alto, mientras que para un 38,5 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 22.**  
Productividad

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	19	73,1	73,1	73,1
MEDIO	5	19,2	19,2	92,3
BAJO	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 15.** Productividad

Fuente: Propia

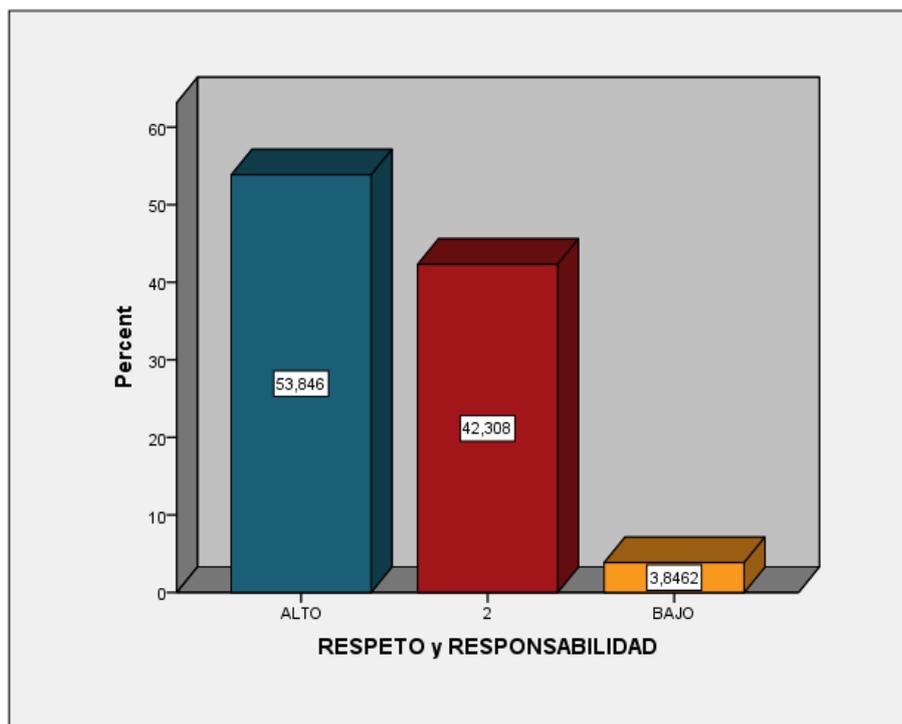
### Interpretación

En la tabla 22 y figura 15, se observa que un 73,1 % tiene la percepción que la dimensión Productividad es de nivel alto, mientras que para un 19,2 % le parece de nivel medio y un 7,7 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 23.**  
*Respeto y Responsabilidad*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	14	53,8	53,8	53,8
MEDIO	11	42,3	42,3	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 16.** Respeto y Responsabilidad

Fuente: Propia

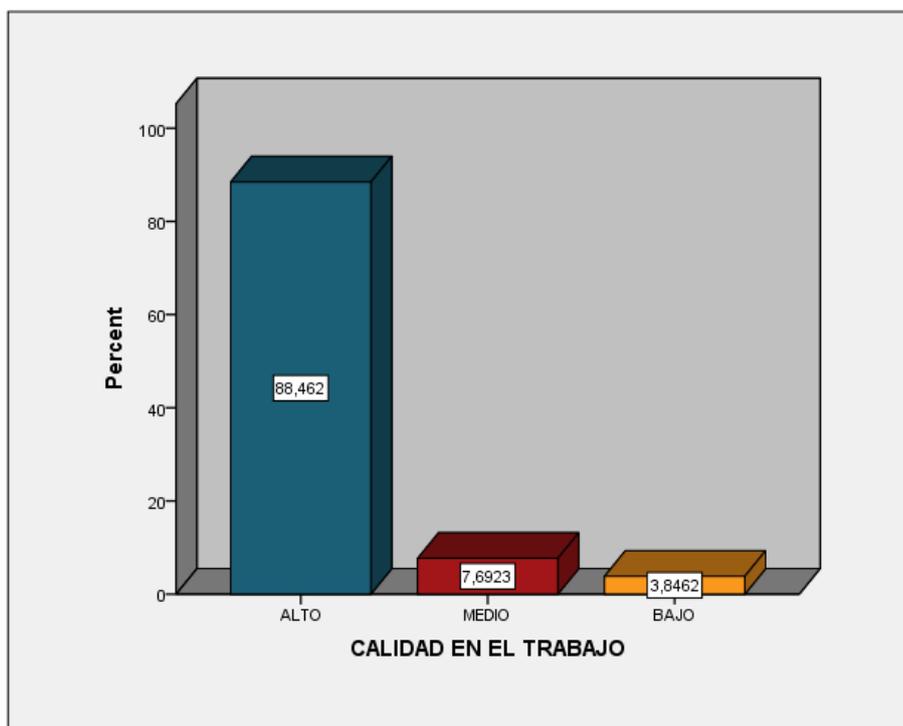
### Interpretación

En la tabla 23 y figura 16, se observa que un 53,8 % tiene la percepción que la dimensión Respeto y Responsabilidad es de nivel alto, mientras que para un 42,3 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 24.**  
Calidad en el Trabajo

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	23	88,5	88,5	88,5
MEDIO	2	7,7	7,7	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 17.** Calidad en el Trabajo

Fuente: Propia

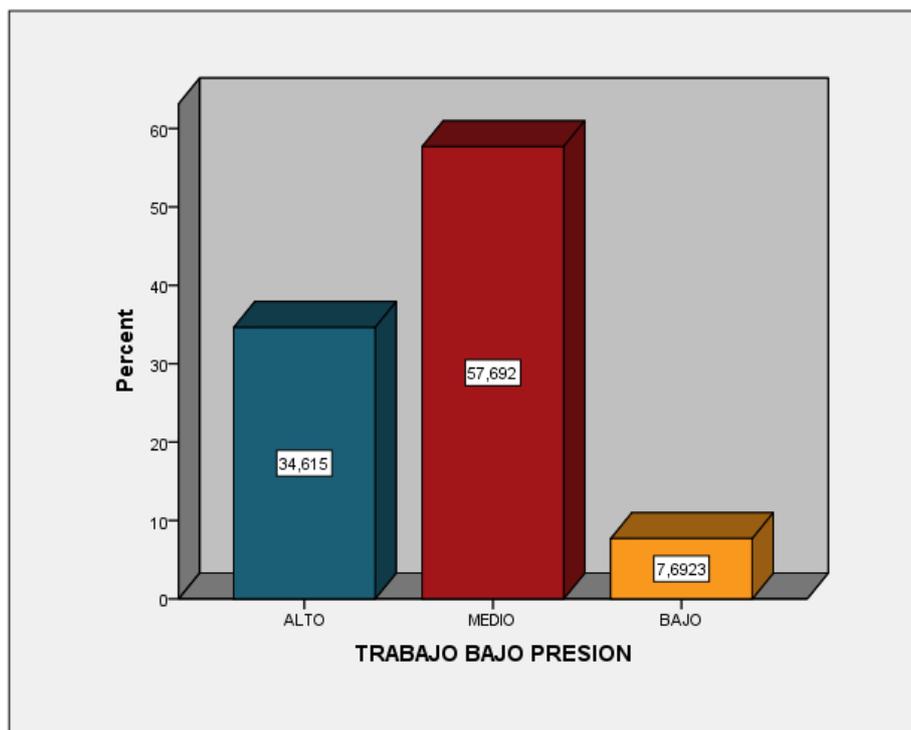
### Interpretación

En la tabla 24 y figura 17, se observa que un 88,5 % tiene la percepción que la dimensión Disponibilidad de Recursos es de nivel alto, mientras que para un 7,7 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 25.**  
Trabajo bajo presión

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	9	34,6	34,6	34,6
MEDIO	15	57,7	57,7	92,3
BAJO	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 18.** Trabajo bajo presión

Fuente: Propia

### Interpretación

En la tabla 25 y figura 18, se observa que un 34,6 % tiene la percepción que la dimensión Trabajo bajo Presión es de nivel alto, mientras que para un 77,7 % le parece de nivel medio y un 7,7 % les parece que tiene un nivel bajo.

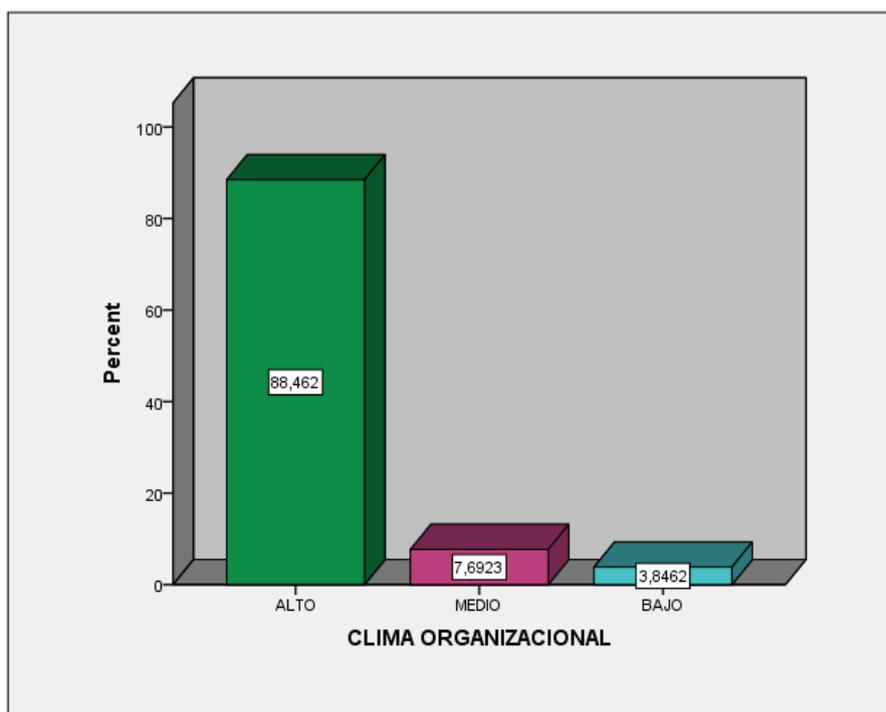
## Variable Independiente.

**Tabla 26.**

*Clima Organizacional*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	23	88,5	88,5	88,5
MEDIO	2	7,7	7,7	96,2
BAJO	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 19.** Clima Organizacional

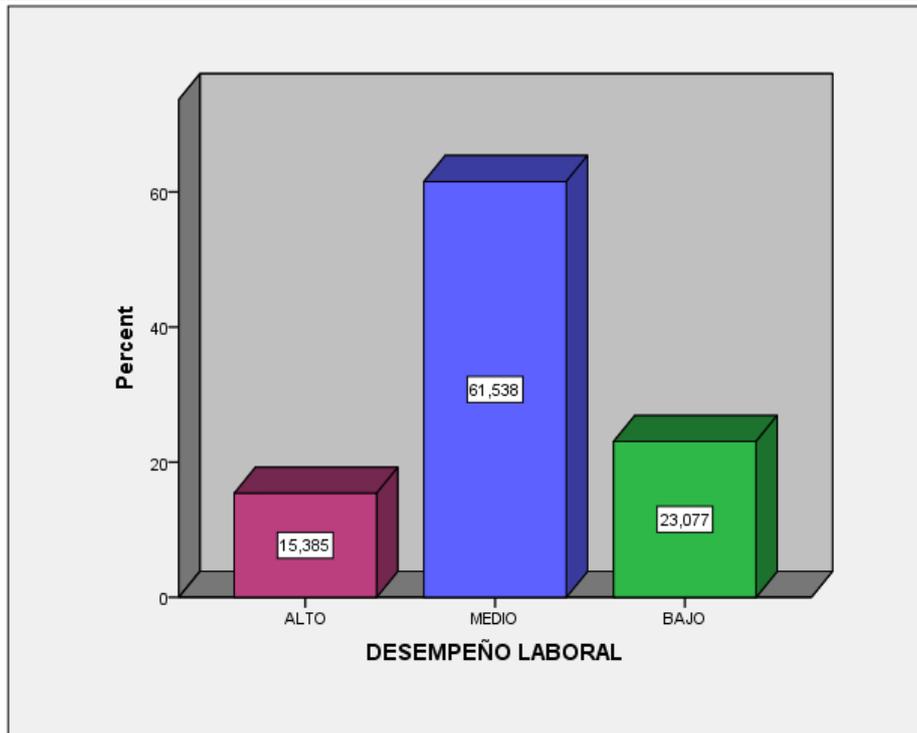
Fuente: Propia

## Interpretación

En la tabla 26 y figura 19, se observa que un 88,5 % tiene la percepción que la Variable Independiente Clima Organizacional es de nivel alto, mientras que para un 7,7 % le parece de nivel medio y un 3,8 % les parece que tiene un nivel bajo.

**Tabla 27.**  
*Desempeño Laboral*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ALTO	4	15,4	15,4	15,4
MEDIO	16	61,5	61,5	76,9
BAJO	6	23,1	23,1	100,0
Total	26	100,0	100,0	



**Figura 20.** Desempeño Laboral

Fuente: Propia

### Interpretación

En la tabla 27 y figura 20, se observa que un 15,4 % tiene la percepción que la Variable dependiente Desempeño laboral es de nivel alto, mientras que para un 61,5 % le parece de nivel medio y un 23,1 % les parece que tiene un nivel bajo.

## 4.2. Prueba de normalidad

**Tabla 28.**

*Prueba de normalidad de Clima Organizacional, Desempeño Laboral y sus dimensiones*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	N	Sig.
Clima Organizacional	2.623	26	,000
Dimensión Sentido de pertinencia	1.748	26	,004
Dimensión Disponibilidad de recursos	2.263	26	,000
Dimensión Motivación	1.250	26	,008
Dimensión Liderazgo y estilos de dirección	1.767	26	,004
Control	2.260	26	,000
Dimensión Comunicación	2.260	26	,000
Dimensión Relaciones Interpersonales	2.623	26	,000
Dimensión Empoderamiento	1.717	26	,005
Dimensión Estabilidad	2.260	26	,000
Dimensión trabajo en equipo	1.468	26	,027
Dimensión Seguridad y Salud Ocupacional	2.357	26	,000
Filosofía Institucional	2.346	26	,000
Desempeño Laboral	1.622	26	,010
Dimensión Trabajo en equipo	1.534	26	,018
Dimensión Productividad	1.852	26	,002
Dimensión Respeto y Responsabilidad	2.242	26	,000
Dimensión Calidad en el trabajo	1.748	26	,004
Dimensión Trabajo bajo Presión	1.662	26	,008

Fuente: Propia

### Interpretación

En la tabla 28 se muestra la prueba de normalidad de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones, así como de la variable Desempeño Laboral y sus respectivas dimensiones. Esta prueba parte del supuesto de que las variables provienen de una distribución cuyos datos siguen una distribución normal (en el caso de la correlación de Pearson). Para asegurarnos que cumpla esta condición, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov cuya hipótesis nula es que los datos se distribuyen normalmente. Así entonces, siendo la hipótesis nula que la población está distribuida normalmente, si el p-valor es menor a alfa (nivel de significancia) entonces la hipótesis nula es rechazada (se concluye que los datos

no provienen de una distribución normal). Si el p-valor es mayor a alfa, se concluye que no se puede rechazar dicha hipótesis.

Aplicando entonces este concepto a los datos de la presente investigación se encontró que el resultado de Kolgomorov- Smirnov obtenido para la variable Clima Organizacional es 2.623 el cual está asociado a un valor  $p = 0.000 < 0.05$ . Mientras, en las dimensiones se observa que el estadístico de Kolgomorov- Smirnov para la dimensión Sentido de pertinencia es 1.748, el cual está asociado a un valor  $p = 0.004 < 0.05$ , mientras para la dimensión Disponibilidad de recursos es 2.623 asociado a un valor  $p = 0.004 < 0.05$ , para la dimensión Motivación es 1.250 asociado a un valor  $p = 0.008 < 0.05$ , del mismo modo ocurre con las dimensiones Liderazgo y estilos de dirección, Control, Comunicación, Relaciones Interpersonales, empoderamiento, Estabilidad, Trabajo en equipo, Seguridad y salud ocupacional, y Filosofía Institucional que tiene un p-valor asociado al estadístico de Kolgomorov- smirnov menor al 0,05.

Así mismo para la variable Desempeño laboral se encontró que el resultado de Kolgomorov- Smirnov es 1.622, el cual está asociado al valor  $p = .001 < 0.05$ ; en tanto, las dimensiones obtuvieron también un p-valor menor al 0.05 como se puede observar en la tabla 21. Esto permite afirmar que, la variable Clima Organizacional, así como la variable Desempeño Laboral provienen de una distribución no normal, al rechazarse la hipótesis de normalidad de las variables. Por tanto, ambas variables están habilitada para utilizar estadísticos inferenciales no paramétricos, en este caso, el empleo del coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

### 4.3. Estadística inferencial. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general.

**Ho:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**Ha:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

Nivel de confianza: 95%

Nivel crítico:  $\alpha = 0.05$  (5%)

Regla de decisión:

Si  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

Para efectos de la interpretación de la intensidad de la relación según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se debe tener en cuenta la siguiente clasificación.

**Tabla 29.**  
*Intensidad de la relación entre variables*

Valor del coeficiente de correlación Rho Spearman	Intensidad de la relación entre ambas variables
1	Correlación grande y perfecta
De 0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
De 0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
De 0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
De 0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
De 0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0	Correlación nula

Fuente: Propia

**Tabla 30.**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral*

			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Spearman's rho	CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlation Coefficient	1,000	,835
		Sig. (2-tailed)	.	,0194
		N	26	26
	DESEMPEÑO LABORAL	Correlation Coefficient	,335	1,000
		Sig. (2-tailed)	,0194	.
		N	26	26

Fuente: Propia

### Interpretación

Como se observa en la tabla 30, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.835 por lo que se determina que existe una correlación fuerte positiva alta, además la muestra es altamente significativa al nivel de 0.05, esto quiere decir que a un 95% de nivel de confianza, se demuestra bajo la curva normal a dos colas (bilateral) la existencia de relación positiva alta y fuerte entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Esto quiere decir que el nivel de significancia (sig. = 0.0194) es menor que el valor  $p = 0.05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ). Es decir, existe suficiente evidencia estadística significativa para afirmar que hay relación entre la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

#### 4.3.2. Hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Motivación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre la Motivación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**Tabla 31.**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre la Motivación y el desempeño Laboral*

		MOTIVACION	DESEMPEÑO LABORAL
Spearman's rho	MOTIVACION	Correlation Coefficient	,729
		Sig. (2-tailed)	,037
		N	26
	DESEMPEÑO LABORAL	Correlation Coefficient	,729
		Sig. (2-tailed)	,037
		N	26

Fuente: Propia

#### Interpretación

Como se observa en la tabla 31, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.729 por lo que se determina que existe una correlación fuerte positiva alta, además la muestra es altamente significativa al nivel de 0.05, esto quiere decir que a un 95% de nivel de confianza, se demuestra bajo la curva normal a dos colas (bilateral) la existencia de relación positiva alta y fuerte entre la Motivación y el Desempeño Laboral. Esto quiere decir que el nivel de significancia (sig. = 0.037) es menor que el valor  $p = 0.05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ). Es decir, existe suficiente evidencia estadística significativa para afirmar que hay relación entre la dimensión Motivación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

### 4.3.3. Hipótesis específica 2.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**H1:** Existe relación significativa entre la Comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**Tabla 32.**

*Coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Comunicación y el desempeño Laboral*

			COMUNICACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Spearman's rho	COMUNICACIÓN	Correlation Coefficient	1,000	,700
		Sig. (2-tailed)	.	,032
		N	26	26
	DESEMPEÑO LABORAL	Correlation Coefficient	,700	1,000
		Sig. (2-tailed)	,032	.
		N	26	26

Fuente: Propia

### Interpretación

Como se observa en la tabla 32, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.700 por lo que se determina que existe una correlación fuerte positiva alta, además la muestra es altamente significativa al nivel de 0.05, esto quiere decir que a un 95% de nivel de confianza, se demuestra bajo la curva normal a dos colas (bilateral) la existencia de relación positiva alta y fuerte entre la Comunicación y el Desempeño Laboral. Esto quiere decir que el nivel de significancia (sig. = 0.032) es menor que el valor  $p = 0.05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ). Es decir, existe suficiente evidencia estadística significativa para afirmar que hay relación entre la dimensión Comunicación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

#### 4.3.4. Hipótesis específica 3.

**Ho:** No existe relación significativa entre las Relaciones Interpersonales del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019...

**H3:** Existe relación significativa entre las Relaciones Interpersonales del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

**Tabla 33.**

*Coefficiente de correlación Rho de Spearman entre las Relaciones Interpersonales y el desempeño Laboral*

			RELACIONES INTERPERSONALES	DESEMPEÑO O LABORAL
Spearman's rho	RELACIONES INTERPERSONALES	Correlación Coefficient	1,000	,640
		Sig. (2-tailed)	.	,04
	DESEMPEÑO LABORAL	N	26	26
		Correlation Coefficient	,640	1,000
		Sig. (2-tailed)	,04	.
		N	26	26

Fuente: Propia

#### Interpretación

Como se observa en la tabla 33, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.64 por lo que se determina que existe una correlación positiva moderada, además la muestra es altamente significativa al nivel de 0.05, esto quiere decir que a un 95% de nivel de confianza, se demuestra bajo la curva normal a dos colas (bilateral) la existencia de relación positiva moderada entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral. Esto quiere decir que el nivel de significancia (sig. = 0.04) es menor que el valor  $p = 0.05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ). Es decir, existe suficiente evidencia estadística significativa para afirmar que hay relación entre la dimensión Relaciones Interpersonales del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

La presente investigación permite corroborar la existencia de una relación positiva alta, fuerte y significativa entre la variable Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.

Estos resultados encontrados en la investigación concuerdan con los hallados por Saltos (2019) en su tesis titulada “Evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2017”. La investigadora llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables de estudio, puesto que el nivel de significancia es de  $p < 0.05$ , siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.775, lo que demuestra que hay una relación, esto indica que un trabajador con alta percepción del clima organizacional tiene alto nivel de satisfacción laboral lo que influye de manera positiva en el desempeño laboral. Visto desde otra perspectiva se diría que la satisfacción laboral media la relación con el desempeño laboral que se manifiesta en la apertura al cambio y desempeño extra rol, la flexibilidad y la apertura al cambio se asocian de forma positiva y directa con la satisfacción laboral (Sanín & Salanova, 2014).

Por otro lado, los resultados a los que se ha arribado en la investigación también concuerda con los encontrados por Santos (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral del trabajador de la planta salsas en la empresa DANPER – Trujillo 2017” el investigador buscó determinar la relación que existe entre 2 variables que desde su experiencia son de suma importancia en la gestión de recurso humanos, por un lado el clima organizacional y por el otro el desempeño laboral, llegando a la conclusión de que siendo el coeficiente de correlación de Spearman 0.542 y el p-valor de 0.013 el cual es menor a 0.05, se evidencia relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la planta Salsas en la empresa Danper de la ciudad

de Trujillo, el investigador afirma que, mientras se mantenga un mejor clima organizacional, el desempeño de los trabajadores de la planta de la empresa Danper será mayor.

Por otro lado es importante también decir que los resultados encontrados en la presente investigación respecto a la relación entre la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales con el desempeño laboral, concuerdan también con los hallados por Mejía (2017) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN- Trujillo – 2017” donde el autor llegó a la conclusión de que se evidencia una correlación positiva y moderada con un coeficiente Rho de Spearman de 0.678 entre la comunicación interpersonal laboral y el desempeño laboral, mientras que hay una correlación de 0.702 entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral, en relación a la motivación laboral y el desempeño laboral existe una correlación de 0.391, se evidencia una correlación de 0.618 entre la productividad laboral y el clima organizacional, mientras que la correlación entre la eficacia y el clima organizacional es de 0.589, el análisis de la eficacia laboral y clima organizacional es de 0.602, finalmente se observa la correlación de 0.711 entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Finalmente hay que decir también que los resultados de la investigación en relación al clima organizacional y el desempeño laboral concuerdan con los hallados por el autor internacional Lasluisa (2016) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA” la cual buscó conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIBERY. Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato, llegando a las conclusiones siguientes: a) El clima organizacional manejado en la organización incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, el éxito de la empresa depende del nivel de satisfacción y compromiso que tenga el trabajador. Con relación a las dimensiones de motivación, comunicación y relaciones interpersonales si se encuentran diferencias, por que dicho autor encontró que la comunicación entre compañeros, relaciones interpersonales, liderazgo no

posibilitan un ambiente de trabajo motivador y participativo, el mismo que influye en la satisfacción del trabajador durante el cumplimiento de sus obligaciones, el 60% manifiesta que no existe una comunicación abierta, espontánea y dinámica entre los miembros de la institución, mientras que el 40% refieren que sí.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación positiva y fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. Esta relación está respaldada por el índice de correlación Rho de Spearman que es igual a 0.835 lo cual indica la existencia de una correlación positiva alta y fuerte; además siendo el valor de p-significancia igual a 0.0194 menor que el valor de 0.05 lo que permite aceptar la hipótesis general de que existe una relación fuerte y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.
2. Se determinó que existe relación positiva y moderada entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. Esta relación está respaldada por el índice de correlación Rho de Spearman que es igual a 0.729 lo cual indica la existencia de una correlación positiva y moderada; además siendo el valor de p-significancia igual a 0.037 menor que el valor de 0.05 lo que permite aceptar la hipótesis específica 1 de que existe una relación positiva y moderada entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019
3. Se determinó que existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. Esta relación está respaldada por el índice de correlación Rho de Spearman que es igual a 0.700 lo cual indica la existencia de una correlación positiva alta y moderada; además siendo el valor de p-significancia igual a 0.032 menor que el valor de 0.05 lo que permite aceptar la hipótesis específica 2 de que existe una relación positiva y moderada y significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en

los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.

4. Se determinó que existe relación positiva y moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. Esta relación está respaldada por el índice de correlación Rho de Spearman que es igual a 0.640 lo cual indica la existencia de una correlación positiva y moderada; además siendo el valor de p-significancia igual a 0.04 menor que el valor de 0.05 lo que permite aceptar la hipótesis específica 3 de que existe una relación positiva entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Recomendamos hacer énfasis en el sentido de pertinencia, motivación, comunicación, relaciones interpersonales y el liderazgo de los responsables de la organización para con los trabajadores ya que éxito de un buen desempeño laboral se basa en tener un buen clima laboral el que se convierte en la clave para que la organización aumente su productividad y competitividad en el mercado.
- 2.** Proponemos planificar y desarrollar un buen programa de motivación lo que permitirá lograr en los empleados un mejor desempeño, mejorar el clima de trabajo o lograr una fidelización a la empresa entre otros objetivos.
- 3.** Planteamos realizar un plan de comunicación interna que es la clave del éxito empresarial. La comunicación interna es una parte de la comunicación muy importante para cualquier empresa o marca. Además, la comunicación debe ayudar a reducir la incertidumbre y a prevenir el rumor, algo que puede ser muy peligroso para las compañías.
- 4.** Mejorar las relaciones interpersonales es fundamental para alcanzar el éxito en los distintos planos de la vida; laboral, académico, entre otros. Y es importante entender que, aunque todo queremos, e incluso necesitamos momentos de soledad y reflexión, no menos cierto es que la interdependencia es clave en la vida, por ello se recomienda que en los programas de capacitación se haga énfasis en la empatía, el respeto, la motivación, la comunicación, entre otros elementos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrieta, C. & Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en psicología*, 22(109), 67-89. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133213120004>
- Bacasa, M. & Lira, E. (2015). *Definición de la filosofía institucional de la empresa de publicidad PUBLIMAX*. Tesis para para obtener el grado de licenciatura e comunicación organizacional. Universidad de Sonora, Hermosillo, México. Recuperado de <http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/handle/unison/2860/basacaportillomaribell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavides Gutiérrez, G., León, J. y Rodas Rodríguez, G. (2017). *“Evaluación del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de ejecutivos y operarios de la mediana empresa industrial de prendas de vestir del municipio de San Salvador. Caso Ilustrativo”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de El Salvador – San Salvador- El Salvador – Centro América. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/14921/>
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Cárdenas, G. (2004). *Diccionario de ciencias económico administrativas*. México. Universidad de Guadalajara.
- Camejo, R. & Rebolledo, D. (2013). Docencia – Investigación. *Revista electrónica trimestral de enfermería*. 30, 135-155. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n30/docencia2.pdf>
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de recursos humanos*. México. McGraw-Hill Interamericana.

- Dávila, C. & Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de psicología*, 32(2), 272-302. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- Del Valle Pomasunco, C. (2016). *“Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de San Luis, Lima, 2016”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú – Tarma – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4709/Del%20Valle%20Pomasunco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-61. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Giniger, N. (2011). “El ojo del amo engorda al ganado” Estrategias de control y disciplinamiento de la fuerza laboral. *Núcleo básico de revistas científicas argentinas del CONICET*, 15(16), 125-135. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334688008.pdf>
- Gómez, R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral del trabajador de la planta Salsas en la empresa DANPER – Trujillo 2017*. Tesis para obtener el grado de ingeniero estadístico. Universidad Nacional Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11324>
- Hellín, G. (2007). *Motivación, autoconcepto físico, disciplina y orientación disposicional en estudiantes de Educación Física*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia. Murcia, España. Recuperada de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10787/HellinRodriguez02de06.pdf>
- Iturralde, J. (2010). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Trabajo de

graduación previo a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría CPA. Universidad técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Jiménez Viteri, H. y Mosquera Ojeda, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. Trabajo de Conclusión de Carrera (T.C.C.) presentado como requisito parcial para la obtención del grado de Ingeniería comercial. Universidad Del Pacífico, Quito, Ecuador. Recuperado de [https://www.academia.edu/35124742/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_Y\\_SU\\_INCIDENCIA\\_EN\\_EL\\_DESEMPE%C3%91O\\_LABORAL\\_DE\\_LOS\\_TRABAJADORES\\_DE\\_LOS\\_DEPARTAMENTOS\\_FINANCIEROS\\_EN\\_ENTIDADES\\_P%C3%9ABLICAS](https://www.academia.edu/35124742/CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SU_INCIDENCIA_EN_EL_DESEMPE%C3%91O_LABORAL_DE_LOS_TRABAJADORES_DE_LOS_DEPARTAMENTOS_FINANCIEROS_EN_ENTIDADES_P%C3%9ABLICAS)

Lasluisa Lara, L. (2016). “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato – Ambato – Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>

Likert, R. (1967). *Nuevos patrones de gestión*. New York: Mc Graw Hill.

Martínez, R. (s/f). Las relaciones interpersonales en la Empresa. *Opinión*, 3, 37-38. Recuperado de <https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/5999>

Mejía Ruédel, D. (2017). “*Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. ESSUMIN- Trujillo – 2017*”. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo – Trujillo – Perú.

Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17562>

Mendoza, J. & Rositas, J. (2013). Modelo de trabajo en equipo intelectual en grupos organizacionales: una revisión conceptual. *Innovaciones de Negocios*, 10(20), 275-294. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/316084817\\_Modelo\\_de\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_intelectual\\_en\\_grupos\\_organizacionales\\_una\\_revisi%C3%B3n\\_conceptual\\_A\\_model\\_of\\_intellectual\\_teamwork\\_in\\_organizational\\_groups\\_a\\_conceptual\\_review](https://www.researchgate.net/publication/316084817_Modelo_de_trabajo_en_equipo_intelectual_en_grupos_organizacionales_una_revisi%C3%B3n_conceptual_A_model_of_intellectual_teamwork_in_organizational_groups_a_conceptual_review)

Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y palabra*, 22(1\_100), 778-795. Recuperado de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>

Palomino Bautista, P. y Retamozo Lozano, R. (2016). “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta - 2015*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho – Perú. Recuperado de

[http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1677/Tesis%20AD156\\_Pal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1677/Tesis%20AD156_Pal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palomino Bossio, M. y Peña Leguía, R. (2016). El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los empleados de la Empresa Distribuidora y Papelería VENEPLAST LTDA. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Recuperado de [repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PEÑA.pdf](http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PEÑA.pdf)

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Universidad nacional José

María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucho.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicios. *Educación en valores*, 1(25), 3-19. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Romero, F. & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 4(7), 66-79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>

Saltos, M. (2019). *Evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa "Víctor Antonio Moreno Mosquera", 2017*. Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10626?show=full>

Saltos Sarmiento, M. (2019). Evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa "Víctor Antonio Moreno Mosquera", 2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas*, 10(27), 83-88. Recuperado de [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdlic/AE/EA/AM/02/Concepto\\_dimensiones.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf)

Santos Aguilar, J. (2018). *“Clima organizacional y el desempeño laboral del trabajador de la planta salsas en la empresa DANPER – Trujillo 2017”*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Sanín, J. & Salanova, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 2-22. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/2117/678>

1

Seguridad y salud laboral (s/n). En Wikipedia recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Categor%C3%ADa:Seguridad\\_y\\_salud\\_en\\_el\\_trabajo](https://es.wikipedia.org/wiki/Categor%C3%ADa:Seguridad_y_salud_en_el_trabajo)

Zans Castellón, A. (2017). *“Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua – Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

## **ANEXOS**



				<b>7. Relaciones interpersonales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Actitud</li> <li>. Participación</li> <li>. Interacción</li> <li>. Trato</li> <li>. Forma de establecer relaciones</li> </ul>	<b>Instrumentos:</b>
				<b>8. Empoderamiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Autonomía</li> <li>. Solución de problemas</li> <li>. Participación</li> </ul>	Encuesta (cuestionario)
				<b>9. Estabilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Permanencia</li> <li>. Oportunidades de progresar</li> </ul>	<b>Valoración estadística</b>
				<b>10. Trabajo en equipo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Colaboración</li> <li>. Respeto</li> <li>. Tareas conjuntas</li> <li>. Participación</li> </ul>	Paquete estadístico SSPS 21
				<b>11. Seguridad y salud ocupacional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Seguridad y bienestar</li> <li>. Crecimiento y desarrollo personal</li> <li>. Estado de la salud</li> <li>. Apoyo y asistencia en accidentes de trabajo</li> </ul>	
				<b>12. Filosofía institucional</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Conocimiento</li> <li>. Visión, misión, objetivos</li> <li>. Institucionales</li> <li>. Metas y proyectos institucionales</li> </ul>	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: ¿IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.</li> </ul>	<b>Variable Dependiente</b>  <b>Desempeño laboral</b>	<b>1. Asistencia y Puntualidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumple el horario</li> <li>Asiste a reuniones puntualmente</li> </ul>	
				<b>2. Asiste a reuniones puntualmente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene relaciones interpersonales</li> <li>Identidad con el equipo</li> <li>Cooperación</li> </ul>	
				<b>3. Productividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo</li> <li>Prioriza actividades</li> <li>Interés por alcanzar los objetivos</li> </ul>	
				<b>4. Respeto y responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto ordenes establecidas</li> <li>Cumple las actividades planificadas</li> </ul>	
				<b>5. Calidad en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad en el trabajo</li> <li>Corrige errores para brindar un buen servicio</li> <li>Interés en mejorar el trabajo</li> </ul>	
				<b>6. Trabajo bajo presión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabaja días festivos para lograr metas</li> <li>Adaptación al ritmo de trabajo</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: ¿IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: ¿IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco – 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROMEC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.</li> </ul>				

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable Clima organizacional

Variable	Dimensiones	Definición de las dimensiones	Indicadores	Ítem
Clima organizacional	Sentido de pertinencia	El sentido de pertenencia está asociado de forma diferencial con indicadores diversos de bienestar en función del puesto de trabajo, el compromiso afectivo es el considerado o el predictor para los empleos que desempeñan puestos de base, este sentido de pertenencia es predictor para puestos de alto mando. (Dávila & Jiménez, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación</li> <li>Afecto</li> <li>Compromiso</li> <li>Estabilidad</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Objetivos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Me siento orgulloso de trabajar en IMPROMECC S.C.R.L.</li> <li>Me agrada el trabajo que realizo.</li> <li>Cumplo y me comprometo con las políticas y reglamento de IMPROMECC S.C.R.L 2019.</li> <li>Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROMECC S.C.R.L 2019.</li> </ol>
	Disponibilidad de Recursos	Del Valle (2016) manifiesta que es proporción de equipos, teniendo en consideración la información necesaria para el desempeño de las labores, así mismo se debe incluir los recursos. Es importante resaltar que dentro de la disponibilidad de recursos se debe considerar la protección al trabajador proporcionándole condiciones y ambientes adecuados que permiten el mejor desempeño de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de información</li> <li>Condiciones de trabajo</li> <li>Implementos de trabajo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>IMPROMECC S.C.R.L 2019. me brinda con calidad y oportunamente los implementos y equipos para la realización de mi trabajo.</li> <li>Recibo oportunamente la información para realizar eficazmente mi labor.</li> <li>Los equipos para la realización de mi trabajo se encuentran en óptimas condiciones.</li> <li>Mi espacio de trabajo está bien distribuido.</li> </ol>
	Motivación	Estas operan desde dentro de las personas como fuerzas psicológicas determinando la dirección de las conductas emitidas, evidenciándose en los niveles de esfuerzo y persistencia en el ambiente laboral (Kanfer citado por Arrieta & Navarro, 2008).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interés</li> <li>Satisfacción</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Retribución</li> <li>Incentivos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mi jefe inmediato me brinda reconocimiento de acuerdo a mis logros.</li> <li>Me siento interesado por rendir mejor en mi puesto de trabajo.</li> <li>Considero que mi labor es bien retribuida con otros cargos similares.</li> <li>Es de gran importancia para mi ser emplead eficaz y competente en mis funciones.</li> </ol>
	Liderazgo y estilos de dirección	Es definida como la situación de superioridad en la que se encuentran algunos trabajadores dentro de la organización, ya que por sus notables cualidades personales o en muchos de los casos por sus actuaciones, consiguen que el equipo que dirige logre el cumplimiento de las metas propuestas por la organización. El liderazgo dentro de la tradición se ha presentado con tres acepciones descritas en el atributo de una posición, las características de una persona y una categoría de conducta. Actualmente el liderazgo organizacional la identifica como la ocupación de un cargo directivo, donde	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo</li> <li>Estimulo</li> <li>Orientación</li> <li>Participación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Considero que mi jefe inmediato genera un ambiente de confianza en mi área de trabajo.</li> <li>Me siento acompañado por la dirección de mi área cuando se presentan dificultades en el desempeño de mi trabajo.</li> <li>Mis decisiones han sido aprobadas y aceptadas con regularidad por mi jefe inmediato.</li> <li>Mi jefe inmediato reconoce los resultados de acuerdo al desempeño de mi labor.</li> </ol>

		la eficacia de los líderes se juzga por criterios que reflejan los intereses de la alta dirección (Duro, 2006)		
Control		Giniger (2011) refiere que los sistemas corporativos son matrices hegemónicas empresariales, direccionadas a dar fisonomía a políticas patronales, desde donde se busca el aumento de la intensificación de los ritmos laborales, el achicamiento de los tiempos muertos de los trabajadores y el aumento de las tareas y responsabilidades, sin la necesaria recalificación laboral ni aumento salarial, con ello se busca sofisticar los procedimientos de control de la fuerza laboral la que conlleva al disciplinamiento laboral cada vez más especializados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Acompañamiento de los superiores</li> <li>• Cumplimiento de metas</li> </ul>	<p>17. Mi jefe inmediato conoce las dificultades o novedades que se me presentan relacionadas con mi área de trabajo.</p> <p>18. En IMPROMEC S.C.R.L. 2019 hay control sobre las funciones para asegurar la eficiencia de mi trabajo.</p> <p>19. Actuó según las indicaciones que han sido dadas por mi jefe inmediato.</p> <p>20. Mi jefe inmediato hace un seguimiento constante sobre el cumplimiento de las metas y objetivos.</p>
Comunicación		Montoya (2018) manifiesta que las organizaciones la comunicación es esencial, con la necesidad de que sea integral, pese a que puedan existir una comunicación con diferente propósito y usados en ámbitos internos o externos y con fluidez formal o informal, los medios ámbitos y tipos de comunicación deben ser vistos como complementos de algo global, por otro lado incorpora diversos elementos haciéndola posible como la estructura, organización jerárquica, cultura de los miembros y comportamientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación oportuna</li> <li>• Claridad en la comunicación</li> <li>• Efectividad de los canales de información</li> </ul>	<p>21. Existen medios para informarme sobre los diferentes asuntos de IMPROMEC S.C.R.L 2019. y de mi trabajo (reuniones, boletines, etc.)</p> <p>22. Considero que las carteleras distribuidas dentro de IMPROMEC S.C.R. L 2019. tienen mensajes importantes.</p> <p>23. La información que recibo de mi jefe inmediato sobre las reuniones de trabajo es clara.</p> <p>24. Recibo información de manera constante, acerca de los cambios ocurridos dentro de IMPROMEC S.C.R.L 2019. relacionadas con mi actividad laboral.</p>
Relaciones interpersonales		Martínez (2017) manifiesta que la temática en cuestión no solo parece sencillo y fácil de abordar, en muchas ocasiones se estima no relevante para los profesionales. Actualmente en el mercado laboral adquiere valor e importancia en el ámbito laboral, ya que se demanda el trabajo en equipo para lo cual se deben llevar bien los trabajadores de una organización, ya que es sabido que se pasa una gran parte del tiempo en la empresa con personas con diferentes caracteres y personalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Participación</li> <li>• Interacción</li> <li>• Trato</li> <li>• Forma de establecer relaciones</li> </ul>	<p>25. En mi área de trabajo me siento tratado con dignidad y respeto.</p> <p>26. Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros de área.</p> <p>27. Participo en las actividades culturales, recreativas y deportivas que me ofrece IMPROMEC S.C.R.L. 2019</p> <p>28. En IMPROMEC S.C.R.L. 2019, las actividades de integración extra laborales mejoran las relaciones entre los trabajadores.</p>
Empoderamiento		Del Valle (2016) manifiesta que “es la capacidad de participar activamente en la organización, solucionando problemas dentro de su competencia mediante la toma de decisiones” (p.17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Participación</li> </ul>	<p>29. Se me facilita la toma de decisiones cuando no está mi jefe.</p> <p>30. Estoy en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de mi área.</p> <p>31. Soy capaz de solucionar problemas de mi área sin consultar a mi jefe inmediato.</p> <p>32. Participó activamente en el grupo de trabajo, presentando propuestas y alternativas de mejoramiento.</p>
Estabilidad		Velásquez (2018) refiere que el principio constitucional de estabilidad en la actualidad ha sido implementado a favor de los trabajadores, busca protegerlos en caso de vulnerabilidad, riesgo o desventaja, brindándole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanencia</li> <li>• Oportunidades de progresar</li> </ul>	<p>33. Considero que el tipo de contrato que poseo me brinda estabilidad laboral y personal.</p> <p>34. Me visualizo prestando mis servicios para IMPROMEC S.C.R.L 2019. en los próximos 5 años.</p>

		oportunidad de permanencia laboral en función al desempeño laboral, estas que no pueden ser desmejoradas por una desvinculación laboral.		35. IMPROMECC S.C.R.L 2019. ofrece claras posibilidades y oportunidades de crecimiento laboral. 36. La permanencia en mi puesto de trabajo depende de la calidad de mi rendimiento y el logro de los objetivos propuestos.
	Trabajo en equipo	Investigaciones recientes han generado creciente conciencia en relación al trabajo en equipo, ya que se presenta como una alternativa para aumentar la productividad en las organizaciones, así misma mejora la afectividad entre los trabajadores promoviendo así: la productividad, confianza en el grupo, tono afectivo del grupo, conductas de apoyo, seguridad psicológica e identificación con el grupo (Mendoza)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración</li> <li>• Respeto</li> <li>• Tareas conjuntas</li> <li>• Participación</li> </ul>	37. Mis ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de tareas conjuntas. 38. Mi jefe inmediato tiene en cuenta mi participación y la de mis compañeros para planear una nueva actividad. 39. Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROMECC S.C.R.L.2019 40. La manera como se organiza el trabajo en equipo de mi área permite cumplir con las metas establecidas de manera oportuna.
	Seguridad y salud ocupacional	Con anterioridad denominado seguridad e higiene en el trabajo, dicese del proceso interdisciplinario que se originó como un subsistema dentro de la administración de recursos humanos, como resultado de la relación entre empleados y empleadores, con el objetivo de aplicar medidas y el desarrollo de actividades para la prevención de riesgos derivados de la actividad laboral (Wikipedia, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y bienestar</li> <li>• Crecimiento y desarrollo personal</li> <li>• Estado de la salud</li> <li>• Apoyo y asistencia en accidentes de trabajo</li> </ul>	41. Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido, son favorables para cumplir con las tareas. 42. Mi lugar de trabajo cumple con las normas necesarias para garantizar mi seguridad y bienestar. 43. En mi área de trabajo se corrigen oportunamente las condiciones inseguras que ponen en riesgo la integridad de los trabajadores. 44. Creo que la infraestructura donde trabajo es adecuada.
	Filosofía institucional	Es el conjunto de valores, creencias y compromisos que rigen el diario actuar de los individuos que integran las organizaciones, denotándose como la misión, siendo la razón de ser la organización, visión que se ve manifestó en lo que se desea en el futuro de la organización, los valores que dirigen las creencias y los principios con que se actúa (Münch citado por Básaca & Lira, 2015),	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Visión, misión, objetivos</li> <li>• Institucionales</li> <li>• Metas y proyectos institucionales</li> </ul>	45. Conozco la visión, misión y valores de IMPROMECC S.C.R.L.2019 46. Comparto la filosofía que define IMPROMECC S.C.R.L.2019 47. La visión, misión y valores institucionales definen realmente el por qué y el para qué de IMPROMECC S.C.R.L.2019 48. Me identifico plenamente con las políticas, metas, valores y proyectos de IMPROMECC S.C.R.L.2019

## Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Definición de las dimensiones	Indicadores	Ítem
Desempeño laboral	Asistencia y Puntualidad	Es considerada como actitud humana, la que muchas sociedades consideran como la virtud de coordinarse cronológicamente para el cumplimiento de tareas requeridas y satisfacer una obligación antes o en un plazo determinado y acordado, así mismo se manifiesta como la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestros compromisos adquiridos deliberadamente, en cualquier área de la vida (Wikipedia, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumple el horario</li> <li>Asiste a reuniones puntualmente</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.</li> <li>Cumple con los horarios de alimentación establecidos.</li> <li>Cumple con el horario de ingreso establecido.</li> <li>Se presenta puntualmente a las reuniones establecidas.</li> <li>Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios establecidos.</li> </ol>
	Trabajo en equipo	Se alcanza el trabajo en equipo a la medida en que las personas involucradas alcanzan cohesión. Siendo necesario la creación de lazos de atracción interpersonal, fijando una serie de normas que dirijan el comportamiento de todos, donde es fundamental la figura de un líder para promover una buena comunicación entre el conjunto de integrantes, se trabaja para lograr los objetivos comunes y establecer relaciones positivas (Tendencia 360, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene relaciones interpersonales</li> <li>Identidad con el equipo</li> <li>Cooperación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.</li> <li>Antepone el beneficio de grupo al individual.</li> <li>Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.</li> <li>Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la empresa.</li> <li>Coopera con sus compañeros en lo que es necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.</li> </ol>
	Productividad	La productividad mide la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiéndose como el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Dicho de otra manera, entendiéndose que, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia (Sevilla s/f)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo</li> <li>Prioriza actividades</li> <li>Interés por alcanzar los objetivos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa.</li> <li>Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.</li> <li>Entrega su trabajo según la calendarización establecida.</li> <li>Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.</li> <li>Demuestra interés de alcanzar los objetivos que son asignados.</li> </ol>
	Respeto y responsabilidad	Gonzales (2016) manifiesta que el respeto es la actitud de tolerancia que se muestra ante los integrantes de una organización, mientras que la responsabilidad se define como la obligación de responder de algo o por alguien, por ende, son valores que se deben cultivar en el entorno laboral, ya que adorna la conducta y el comportamiento de los trabajadores en su desempeño laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto ordenes establecidas</li> <li>Cumple las actividades planificadas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.</li> <li>Cumple con las políticas internas de la empresa.</li> <li>Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.</li> <li>Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la municipalidad.</li> <li>Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que brinda la empresa.</li> </ol>
	Calidad en el trabajo	Es la capacidad que posee el trabajo en relación a la satisfacción de las necesidades implícitas o explícitas para lo que se desarrollaron, según parámetros y cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumple los procesos establecidos por la organización</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos por la empresa.</li> </ol>

		de requisitos de cualidad, la calidad laboral puede ser subjetiva ya que depende la percepción de cada individuo, influyendo factores como la cultura, el producto o servicio, la necesidad y expectativas requeridas dentro de la organización (Significados, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrige errores para brindar un buen servicio</li> <li>• Interés en mejorar el trabajo</li> </ul>	<p>22. La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria.</p> <p>23. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido.</p> <p>24. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.</p> <p>25. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.</p>
	Trabajo bajo presión	Martínez (2018) manifiesta que en todas las organizaciones hay plazos e indicadores que cumplir, muchos demandan mejora en los estándares de calidad, niveles de satisfacción implicando la toma de decisiones con rapidez y eficacia, habiendo diferentes circunstancias que derivan en la presión laboral, esto se debe a agentes externos propios de un mercado cambiante como: la competitividad, liderazgo, presencia en el mercado, etc.,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja días festivos para lograr metas</li> <li>• Adaptación al ritmo de trabajo</li> </ul>	<p>26. Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.</p> <p>27. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.</p> <p>28. Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para cumplirlo.</p> <p>29. Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo, cuando este es bastante agitado.</p> <p>30. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.</p>

## Operacionalización de la variable Clima organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Valores	Tipo de variable	Rango de calificación
Clima organizacional	Sentido de pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación</li> <li>Afecto</li> <li>Compromiso</li> <li>Estabilidad</li> <li>Responsabilidad</li> <li>Objetivos</li> </ul>	Cuestionario	Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	M = Malo 48 – 104  DM = Debe Mejorar 105 – 149  B = Bueno 150 – 194  E = Excelente 195 – 240
	Disponibilidad de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de información</li> <li>Condiciones de trabajo</li> <li>Implementos de trabajo</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interés</li> <li>Satisfacción</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Retribución</li> <li>Incentivos</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Liderazgo y estilos de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo</li> <li>Estimulo</li> <li>Orientación</li> <li>Participación</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Autonomía</li> <li>Acompañamiento de los superiores</li> <li>Cumplimiento de metas</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación oportuna</li> <li>Claridad en la comunicación</li> <li>Efectividad de los canales de información</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	

Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud</li> <li>• Participación</li> <li>• Interacción</li> <li>• Trato</li> <li>• Forma de establecer relaciones</li> </ul>		<p>Todos los días (5)  Casi todos los días (4)  Ocasionalmente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)</p>	Variable nominal	
Empoderamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Participación</li> </ul>		<p>Todos los días (5)  Casi todos los días (4)  Ocasionalmente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)</p>	Variable nominal	
Estabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanencia</li> <li>• Oportunidades de progresar</li> </ul>		<p>Todos los días (5)  Casi todos los días (4)  Ocasionalmente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)</p>	Variable nominal	
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración</li> <li>• Respeto</li> <li>• Tareas conjuntas</li> <li>• Participación</li> </ul>		<p>Todos los días (5)  Casi todos los días (4)  Ocasionalmente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)</p>	Variable nominal	
Seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y bienestar</li> <li>• Crecimiento y desarrollo personal</li> <li>• Estado de la salud</li> <li>• Apoyo y asistencia en accidentes de trabajo</li> </ul>		<p>Todos los días (5)  Casi todos los días (4)  Ocasionalmente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)</p>	Variable nominal	
Filosofía institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Visión, misión, objetivos</li> <li>• Institucionales</li> <li>• Metas y proyectos institucionales</li> </ul>		<p>Todos los días (5)  Casi todos los días (4)  Ocasionalmente (3)  Casi nunca (2)  Nunca (1)</p>	Variable nominal	

**Fuente:** Adaptado de Pontificia Universidad Bolivariana (2005).

## Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Valores	Tipo de variable	Rango de calificación
<b>Desempeño laboral</b>	Asistencia y puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumple el horario</li> <li>Asiste a reuniones puntualmente</li> </ul>	Cuestionario	Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	M = Malo 30 – 63  DM = Debe Mejorar 64 – 88  B = Bueno 89 – 120  E = Excelente 121 – 150
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene relaciones interpersonales</li> <li>Identidad con el equipo</li> <li>Cooperación</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo</li> <li>Prioriza actividades</li> <li>Interés en alcanzar los objetivos</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Respeto y responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto a ordenes establecidas</li> <li>Cumple las actividades planificadas</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Calidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumple los procesos establecidos por la organización</li> <li>Corrige errores para brindar un buen servicio</li> <li>Interés en mejorar el trabajo</li> </ul>		Todos los días (5) Casi todos los días (4) Ocasionalmente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Variable nominal	
	Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabaja días festivos para lograr metas</li> <li>Adaptación al ritmo de trabajo</li> </ul>		1. Todos los días. 2. Casi todos los días. 3. Ocasionalmente 4. Casi nunca. 5. Nunca	Variable nominal	

Fuente: Adaptado de Mónica Villatoro (2010).

## Anexo 3. Instrumentos.

### Cuestionario de Clima Organizacional

Buenos días/tardes el presente cuestionario busca recabar información necesaria para conocer los diferentes aspectos que constituyen la organización y la forma como es percibida por usted. Con ello se pretende tener una opinión acerca de los distintos procesos y aspectos que conforman el ambiente laboral.

Instrucciones:

- Encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos hacia él, por favor responda tal como usted crea conveniente, recuerde que no hay respuesta buena ni mala.
- Los resultados de este cuestionario son confidenciales y no accesible a personas ajenas a la investigación, teniendo como objetivo la contribución al conocimiento de las condiciones de trabajo y mejorar el nivel de satisfacción.
- Cada una de las expresiones debe responder expresando la frecuencia con que tiene el sentimiento, de la siguiente forma.
  1. Todos los días.
  2. Casi todos los días.
  3. Ocasionalmente
  4. Casi nunca.
  5. Nunca.

N°	Dimensión 1- Sentido de pertenencia	Frecuencia				
		1	2	3	4	5
1	Me siento orgulloso de trabajar en IMPROMECC S.C.R.L 2019.					
2	Me agrada el trabajo que realizo.					
3	Cumplo y me comprometo con las políticas y reglamento de IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					
4	Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					
	<b>Dimensión 2 - Disponibilidad de recursos</b>					
5	IMPROMECC S.C.R.L. me brinda con calidad y oportunamente los implementos y equipos para la realización de mi trabajo.					
6	Recibo oportunamente la información para realizar eficazmente mi labor.					
7	Los equipos para la realización de mi trabajo se encuentran en óptimas condiciones.					
8	Mi espacio de trabajo está bien distribuido.					
	<b>Dimensión 3 Motivación</b>					
9	Mi jefe inmediato me brinda reconocimiento de acuerdo a mis logros.					
10	Me siento interesado por rendir mejor en mi puesto de trabajo.					
11	Considero que mi labor es bien retribuida con otros cargos similares.					
12	Es de gran importancia para mi ser empleado eficaz y competente en mis funciones.					
	<b>Dimensión 4 Liderazgo y estilos de dirección</b>					
13	Considero que mi jefe inmediato genera un ambiente de confianza en mí área de trabajo.					
14	Me siento acompañado por la dirección de mi área cuando se presentan dificultades en el desempeño de mi trabajo.					
15	Mis decisiones han sido aprobadas y aceptadas con regularidad por mi jefe inmediato.					
16	Mi jefe inmediato reconoce los resultados de acuerdo al desempeño de mi labor.					
	<b>Dimensión 5 Control</b>					

17	Mi jefe inmediato conoce las dificultades o novedades que se me presentan relacionadas con mi área de trabajo.					
18	En IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. hay control sobre las funciones para asegurar la eficiencia de mi trabajo.					
19	Actuó según las indicaciones que han sido dadas por mi jefe inmediato.					
20	Mi jefe inmediato hace un seguimiento constante sobre el cumplimiento de las metas y objetivos.					
	<b>Dimensión 6 Comunicación</b>					
21	Existen medios para informarme sobre los diferentes asuntos de IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. y de mi trabajo (reuniones, boletines, etc.)					
22	Considero que las carteleras distribuidas dentro de IMPROME S.C.R.L. tienen mensajes importantes.					
23	La información que recibo de mi jefe inmediato sobre las reuniones de trabajo es clara.					
24	Recibo información de manera constante, acerca de los cambios ocurridos dentro de IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. relacionadas con mi actividad laboral.					
	<b>Dimensión 7 Relaciones interpersonales</b>					
25	En mi área de trabajo me siento tratado con dignidad y respeto.					
26	Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros de área.					
27	Participo en las actividades culturales, recreativas y deportivas que me ofrece IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					
28	En IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. las actividades de integración extra laborales mejoran las relaciones entre los trabajadores.					
	<b>Dimensión 8 Empoderamiento</b>					
29	Se me facilita la toma de decisiones cuando no está mi jefe.					
30	Estoy en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de mi área.					
31	Soy capaz de solucionar problemas de mi área sin consultar a mi jefe inmediato.					
32	Participó activamente en el grupo de trabajo, presentando propuestas y alternativas de mejoramiento.					
	<b>Dimensión 9 Estabilidad</b>					
33	Considero que el tipo de contrato que poseo me brinda estabilidad laboral y personal.					
34	Me visualizo prestando mis servicios para IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. en los próximos 5 años.					
35	IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019. ofrece claras posibilidades y oportunidades de crecimiento laboral.					
36	La permanencia en mi puesto de trabajo depende de la calidad de mi rendimiento y el logro de los objetivos propuestos.					
	<b>Dimensión 10 Trabajo en equipo</b>					
37	Mis ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de tareas conjuntas.					
38	Mi jefe inmediato tiene en cuenta mi participación y la de mis compañeros para planear una nueva actividad.					
39	Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					
40	La manera como se organiza el trabajo en equipo de mi área permite cumplir con las metas establecidas de manera oportuna.					
	<b>Dimensión 11 Seguridad y salud ocupacional</b>					
41	Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido, son favorables para cumplir con las tareas.					
42	Mi lugar de trabajo cumple con las normas necesarias para garantizar mi seguridad y bienestar.					
43	En mi área de trabajo se corrigen oportunamente las condiciones inseguras que ponen en riesgo la integridad de los trabajadores.					
44	Creo que la infraestructura donde trabajo es adecuada.					
	<b>Dimensión 12 Filosofía institucional</b>					
45	Conozco la visión, misión y valores de IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					
46	Comparto la filosofía que define IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					
47	La visión, misión y valores institucionales definen realmente el por qué y el para qué de IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					
48	Me identifico plenamente con las políticas, metas, valores y proyectos de IMPROME S.C.R.L., Cerro de Pasco - 2019.					

Agradezco su colaboración

## Cuestionario de Desempeño Laboral

Buenos días/tardes el presente cuestionario busca recabar información necesaria para conocer los diferentes aspectos que constituyen la organización y la forma como es percibida por usted. Con ello se pretende tener una opinión acerca de los distintos procesos y aspectos que conforman el ambiente laboral.

Instrucciones:

- Encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y sus sentimientos hacia él, por favor responda tal como usted crea conveniente, recuerde que no hay respuesta buena ni mala.
- Los resultados de este cuestionario son confidenciales y no accesible a personas ajenas a la investigación, teniendo como objetivo la contribución al conocimiento de las condiciones de trabajo y mejorar el nivel de satisfacción.
- Cada una de las expresiones debe responder expresando la frecuencia con que tiene el sentimiento, de la siguiente forma.
  1. Todos los días.
  2. Casi todos los días.
  3. Ocasionalmente.
  4. Casi nunca.
  5. Nunca.

N°	Ítems	Frecuencia				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1 Asistencia y puntualidad</b>					
1	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada.					
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.					
3	Cumple con el horario de ingreso establecido.					
4	Se presenta puntualmente a las reuniones establecidas.					
5	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios establecidos.					
	<b>Dimensión 2 Trabajo en equipo</b>					
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.					
7	Antepone el beneficio de grupo al individual.					
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.					
9	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la empresa.					
10	Coopera con sus compañeros en lo que es necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.					
	<b>Dimensión 3 Productividad</b>					
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa.					
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.					
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.					

14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.					
15	Demuestra interés de alcanzar los objetivos que son asignados.					
	<b>Dimensión 4                      Respeto y responsabilidad</b>					
16	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.					
17	Cumple con las políticas internas de la empresa.					
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.					
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa.					
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que brinda la empresa.					
	<b>Dimensión 5                      Calidad en el trabajo</b>					
21	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos por la empresa.					
22	La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria.					
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido.					
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.					
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.					
	<b>Dimensión 6                      Trabajo bajo presión</b>					
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.					
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.					
28	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para cumplirlo.					
29	Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo, cuando este es bastante agitado.					
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.					

Agradezco su colaboración.

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. SENTIDO DE PERTINENCIA</b>							
1	Me siento orgulloso de trabajar en IMPROME S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	x		x		X		
2	Me agrada el trabajo que realizo.	x		x		X		
3	Cumplo y me comprometo con las políticas y reglamento de IMPROME S.C.R.L. .	x		x		X		
4	Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROME S.C.R. L	x		x		X		
	<b>II. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>							
5	IMPROME S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. me brinda con calidad y oportunamente los implementos y equipos para la realización de mi trabajo.	x		x		X		
6	Recibo oportunamente la información para realizar eficazmente mi labor.	x		x		X		
7	Los equipos para la realización de mi trabajo se encuentran en óptimas condiciones.	x		x		X		
8	Mi espacio de trabajo está bien distribuido.							
	<b>III. MOTIVACIÓN</b>							
9	Mi jefe inmediato me brinda reconocimiento de acuerdo a mis logros	x		x		X		
10	Me siento interesado por rendir mejor en mi puesto de trabajo	x		x		X		
11	Considero que mi labor es bien retribuida con otros cargos similares	x		x		X		
12	Es de gran importancia para mi ser emplead eficaz y competente en mis funciones.	x		x		X		
	<b>IV. LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN</b>							
13	Considero que mi jefe inmediato genera un ambiente de confianza en mí área de trabajo	x		x		X		
14	Me siento acompañado por la dirección de mi área cuando se presentan dificultades en el desempeño de mi trabajo	x		x		X		
15	Mis decisiones han sido aprobadas y aceptadas con regularidad por mi jefe inmediato	x		x		X		

16	Mi jefe inmediato reconoce los resultados de acuerdo al desempeño de mi labor	x		x		X		
	<b>V. CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Mi jefe inmediato conoce las dificultades o novedades que se me presentan relacionadas con mi área de trabajo	x		x		X		
18	En IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. hay control sobre las funciones para asegurar la eficiencia de mi trabajo	x		x		X		
19	Actuó según las indicaciones que han sido dadas por mi jefe inmediato	x		x		X		
20	Mi jefe inmediato hace un seguimiento constante sobre el cumplimiento de las metas y objetivos	x		x		X		
	<b>VI. COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Existen medios para informarme sobre los diferentes asuntos de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. y de mi trabajo (reuniones, boletines, etc.)	x		x		X		
22	Considero que las carteleras distribuidas dentro de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. tienen mensajes importantes	x		x		X		
23	La información que recibo de mi jefe inmediato sobre las reuniones de trabajo es clara.	x		x		X		
24	Recibo información de manera constante, acerca de los cambios ocurridos dentro de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. relacionadas con mi actividad laboral.	x		x		X		
	<b>VII. RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	En mi área de trabajo me siento tratado con dignidad y respeto	x		x		X		
26	Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros de área	x		x		X		
27	Participo en las actividades culturales, recreativas y deportivas que me ofrece IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	x		x		X		
28	En IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco 2019. las actividades de integración extra laborales mejoran las relaciones entre los trabajadores	x		x		X		
	<b>VIII. EMPODERAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
29	Se me facilita la toma de decisiones cuando no está mi jefe	x		x		X		
30	Estoy en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de mi área.	x		x		X		
31	Soy capaz de solucionar problemas de mi área sin consultar a mi jefe inmediato	x		x		X		

32	Participó activamente en el grupo de trabajo, presentando propuestas y alternativas de mejoramiento	x		x		X		
	<b>IX. ESTABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
33	Considero que el tipo de contrato que poseo me brinda estabilidad laboral y personal	x		x		X		
34	Me visualizo prestando mis servicios para IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. en los próximos 5 años.	x		x		X		
35	IMPROMECC S.C.R.L Cerro de Pasco 2019. ofrece claras posibilidades y oportunidades de crecimiento laboral.	x		x		X		
36	La permanencia en mi puesto de trabajo depende de la calidad de mi rendimiento y el logro de los objetivos propuestos.	x		x		X		
	<b>X. TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
37	Mis ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de tareas conjuntas.	x		x		X		
38	Mi jefe inmediato tiene en cuenta mi participación y la de mis compañeros para planear una nueva actividad.	x		x		X		
39	Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	x		x		X		
40	La manera como se organiza el trabajo en equipo de mi área permite cumplir con las metas establecidas de manera oportuna.	x		x		X		
	<b>XI. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
41	Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido, son favorables para cumplir con las tareas	x		x		X		
42	Mi lugar de trabajo cumple con las normas necesarias para garantizar mi seguridad y bienestar.	x		x		X		
43	En mi área de trabajo se corrigen oportunamente las condiciones inseguras que ponen en riesgo la integridad de los trabajadores.	x		x		X		
44	Creo que la infraestructura donde trabajo es adecuada.	x		x		X		
	<b>XII. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
45	Conozco la visión, misión y valores de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	x		x		X		
46	Comparto la filosofía que define IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	x		x		X		
47	La visión, misión y valores institucionales definen realmente el por qué y el para qué de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	x		x		X		

48	Me identifico plenamente con las políticas, metas, valores y proyectos de IMPROME S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	x		x		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD</b>							
1	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada	x		x		X		
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.	x		x		X		
3	Cumple con el horario de ingreso establecido.	x		x		X		
4	Se presenta puntualmente a las reuniones establecidas	x		x		X		
5	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios establecidos.	x		x		x		
	<b>II. TRABAJO EN EQUIPO</b>							
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	x		x		X		
7	Antepone el beneficio de grupo al individual	x		x		X		
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	x		x		X		
9	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la empresa	x		x		X		
10	Coopera con sus compañeros en lo que es necesario, aunque no esté dentro de sus funciones	x		x		X		
	<b>III. PRODUCTIVIDAD</b>							
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa.	x		x		X		
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	x		x		X		
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida	x		x		X		
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	x		x		X		
15	Demuestra interés de alcanzar los objetivos que son asignados.	x		x		X		
	<b>IV. RESPETO Y RESPONSABILIDAD</b>							

16	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato	x		x		X		
17	Cumple con las políticas internas de la empresa	x		x		X		
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros	x		x		X		
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la municipalidad	x		x		X		
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que brinda la empresa	x		x		X		
	<b>V. CALIDAD EN EL TRABAJO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos por la empresa.	x		x		X		
22	La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria.	x		x		X		
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido.	x		x		X		
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	x		x		X		
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	x		x		X		
	<b>VI. TRABAJO BAJO PRESIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.	x		x		X		
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	x		x		X		
28	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para cumplirlo.	x		x		X		
29	Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo, cuando este es bastante agitado.	x		x		X		
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.	x		x		X		

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

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CACERES TRIGOSO, JORGE ERNESTO**

**DNI: 07305972**

**Especialidad del validador: INGENIERIA INDUSTRIAL**

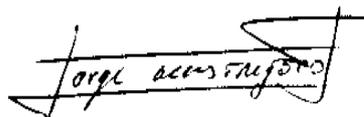
**07 de julio del 2021**

<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 Validador

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: CACERES TRIGOSO, JORGE ERNESTO**

**DNI: 07305972**

**Especialidad del validador: INGENIERIA INDUSTRIAL**

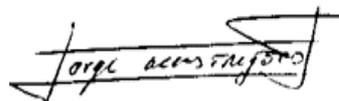
**07 de julio del 2021**

<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 Validador

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N o	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Su ge
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>XIII. SENTIDO DE PERTINENCIA</b>							
1	Me siento orgulloso de trabajar en IMPROME S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		
2	Me agrada el trabajo que realizo.	X		X		X		
3	Cumplo y me comprometo con las políticas y reglamento de IMPROME S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		
4	Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROME S.C.R. L	X		X		X		
	<b>XIV. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>							
5	IMPROME S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. me brinda con calidad y oportunamente los implementos y equipos para la realización de mi trabajo.	X		X		X		
6	Recibo oportunamente la información para realizar eficazmente mi labor.	X		X		X		
7	Los equipos para la realización de mi trabajo se encuentran en óptimas condiciones.	X		X		X		
8	Mi espacio de trabajo está bien distribuido.	X		X		X		
	<b>XV. MOTIVACIÓN</b>							
9	Mi jefe inmediato me brinda reconocimiento de acuerdo a mis logros	X		X		X		
10	Me siento interesado por rendir mejor en mi puesto de trabajo	X		X		X		
11	Considero que mi labor es bien retribuida con otros cargos similares	X		X		X		
12	Es de gran importancia para mi ser emplead eficaz y competente en mis funciones.	X		X		X		
	<b>XVI. LIDERAZGO Y ESTILOS DE DIRECCIÓN</b>							
13	Considero que mi jefe inmediato genera un ambiente de confianza en mí área de trabajo	X		X		X		
14	Me siento acompañado por la dirección de mi área cuando se presentan dificultades en el desempeño de mi trabajo	X		X		X		
15	Mis decisiones han sido aprobadas y aceptadas con regularidad por mi jefe inmediato	X		X		X		
16	Mi jefe inmediato reconoce los resultados de acuerdo al desempeño de mi labor	X		X		X		
	<b>XVII. CONTROL</b>							

17	Mi jefe inmediato conoce las dificultades o novedades que se me presentan relacionadas con mi área de trabajo	X		X		X		
18	En IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. hay control sobre las funciones para asegurar la eficiencia de mi trabajo	X		X		X		
19	Actuó según las indicaciones que han sido dadas por mi jefe inmediato	X		X		X		
20	Mi jefe inmediato hace un seguimiento constante sobre el cumplimiento de las metas y objetivos	X		X		X		
	<b>XVIII. COMUNICACIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Existen medios para informarme sobre los diferentes asuntos de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. y de mi trabajo (reuniones, boletines, etc.)	X		X		X		
22	Considero que las carteleras distribuidas dentro de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. tienen mensajes importantes	X		X		X		
23	La información que recibo de mi jefe inmediato sobre las reuniones de trabajo es clara.	X		X		X		
24	Recibo información de manera constante, acerca de los cambios ocurridos dentro de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. relacionadas con mi actividad laboral.	X		X		X		
	<b>XIX. RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	En mi área de trabajo me siento tratado con dignidad y respeto	X		X		X		
26	Me siento a gusto trabajando con cualquiera de mis compañeros de área	X		X		X		
27	Participo en las actividades culturales, recreativas y deportivas que me ofrece IMPROMECC S.C.R.L Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		
28	En IMPROMECC S.C.R.L., Cerro de Pasco 2019. las actividades de integración extra laborales mejoran las relaciones entre los trabajadores	X		X		X		
	<b>XX. EMPODERAMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
29	Se me facilita la toma de decisiones cuando no está mi jefe	X		X		X		
30	Estoy en capacidad de plantear nuevas alternativas para la solución de problemas de mi área.	X		X		X		
31	Soy capaz de solucionar problemas de mi área sin consultar a mi jefe inmediato	X		X		X		
32	Participó activamente en el grupo de trabajo, presentando propuestas y alternativas de mejoramiento	X		X		X		
	<b>XXI. ESTABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
33	Considero que el tipo de contrato que poseo me brinda estabilidad laboral y personal	X		X		X		

3 4	Me visualizo prestando mis servicios para IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019. en los próximos 5 años.	X		X		X		
3 5	IMPROMECC S.C.R.L Cerro de Pasco 2019. ofrece claras posibilidades y oportunidades de crecimiento laboral.	X		X		X		
3 6	La permanencia en mi puesto de trabajo depende de la calidad de mi rendimiento y el logro de los objetivos propuestos.	X		X		X		
	<b>XXII. TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3 7	Mis ideas y sugerencias son tenidas en cuenta para la realización de tareas conjuntas.	X		X		X		
3 8	Mi jefe inmediato tiene en cuenta mi participación y la de mis compañeros para planear una nueva actividad.	X		X		X		
3 9	Considero que mi trabajo contribuye al desarrollo de las metas de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		
4 0	La manera como se organiza el trabajo en equipo de mi área permite cumplir con las metas establecidas de manera oportuna.	X		X		X		
	<b>XXIII. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4 1	Las condiciones físicas de mi entorno laboral tales como: espacio, ventilación, iluminación, ausencia de ruido, son favorables para cumplir con las tareas	X		X		X		
4 2	Mi lugar de trabajo cumple con las normas necesarias para garantizar mi seguridad y bienestar.	X		X		X		
4 3	En mi área de trabajo se corrigen oportunamente las condiciones inseguras que ponen en riesgo la integridad de los trabajadores.	X		X		X		
4 4	Creo que la infraestructura donde trabajo es adecuada.	X		X		X		
	<b>XXIV. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4 5	Conozco la visión, misión y valores de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		
4 6	Comparto la filosofía que define IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		
4 7	La visión, misión y valores institucionales definen realmente el por qué y el para qué de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		
4 8	Me identifico plenamente con las políticas, metas, valores y proyectos de IMPROMECC S.C.R.L. Cerro de Pasco 2019.	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

### VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VII. ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD</b>							
1	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada	X		X		X		
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.	X		X		X		
3	Cumple con el horario de ingreso establecido.	X		X		X		
4	Se presenta puntualmente a las reuniones establecidas	X		X		X		
5	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios establecidos.	X		X		X		
	<b>VIII. TRABAJO EN EQUIPO</b>							
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo	X		X		X		
7	Antepone el beneficio de grupo al individual	X		X		X		
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo	X		X		X		
9	Comparte sus conocimientos y experiencias con los nuevos integrantes de la empresa	X		X		X		
10	Coopera con sus compañeros en lo que es necesario, aunque no esté dentro de sus funciones	X		X		X		
	<b>IX. PRODUCTIVIDAD</b>							
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa.	X		X		X		
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	X		X		X		
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida	X		X		X		
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	X		X		X		
15	Demuestra interés de alcanzar los objetivos que son asignados.	X		X		X		
	<b>X. RESPETO Y RESPONSABILIDAD</b>							
16	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato	X		X		X		
17	Cumple con las políticas internas de la empresa	X		X		X		
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros	X		X		X		

19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la municipalidad	X		X		X		
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que brinda la empresa	X		X		X		
	<b>XI. CALIDAD EN EL TRABAJO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	El servicio que brinda cumple con los procesos establecidos por la empresa.	X		X		X		
22	La exactitud con la que realiza sus labores se considera satisfactoria.	X		X		X		
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea requerido.	X		X		X		
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	X		X		X		
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
	<b>XII. TRABAJO BAJO PRESIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.	X		X		X		
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	X		X		X		
28	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para cumplirlo.	X		X		X		
29	Se adapta con facilidad al ritmo de trabajo, cuando este es bastante agitado.	X		X		X		
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Mg. Picoaga Linares, José Antonio**

**DNI: 07464256**

**Especialidad del validador: Maestro en Docencia Universitaria**

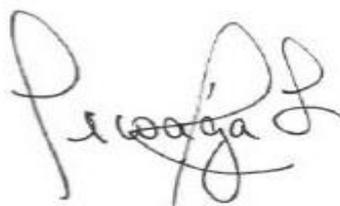
**08 de julio del 2021**

<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 Validador

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Mg Picoaga Linares, José Antonio**

**DNI: 07464256**

**Especialidad del validador: Maestro en Docencia Universitaria**

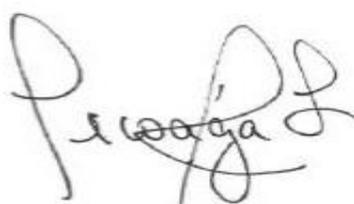
**8 de julio del 2021**

<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 Validador



# DESEMPEÑO LABORAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	
1																																		
2																																		
3																																		
4																																		
5																																		
6																																		
7																																		
8																																		
9																																		
10																																		
11																																		
12																																		
13																																		
14																																		
15																																		
16																																		
17																																		
18																																		
19																																		
20																																		
21																																		
22																																		
23																																		
24																																		
25																																		
26																																		
27																																		
28																																		
29																																		
30																																		
31																																		
32																																		
33																																		

## **Anexo 06: Propuesta de valor**

Mediante este trabajo de investigación y a través de los resultados obtenidos acerca de los factores que determinan CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIA MINERA PRODUCCIÓN METAL MECÁNICA CIVIL: IMPROME S.C.R.L., CERRO DE PASCO - 2019” se pudo llegar a la siguiente propuesta de plan de mejora para la empresa: teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre las variables de Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa industria minera producción metal mecánica civil: IMPROME S.C.R.L

Para mejorar el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral, es recomendable que la alta dirección de la empresa genere programas de liderazgo para los gerentes y jefes de cada oficina, ya que, por tener un grupo de personas a su cargo, son los primeros responsables de generar en la compañía un clima organizacional que sea positiva para el trabajo. Actualmente existen diferentes programas de liderazgo, que parten del conocimiento individual, se aprende a desarrollar competencias, superar limitaciones, saber escuchar y mejorar relaciones interpersonales, así que partiendo de este punto, un jefe podría llegar a establecer lazos de confianza que permitan una mejor evaluación de sus colaboradores, cumpliendo, así que se involucran en el proceso de cambio y evidencian una actitud de mejora continua.

Los programas y actividades de integración, donde participen todas las áreas, estas actividades extra laborales ayudan a las personas a descansar, relajarse y salir del contexto de trabajo, fomenta la camaradería y desarrollan la habilidad del trabajo en equipo, el interés de los jefes por mantener una buena comunicación con sus colaboradores. Animarlos para que aporten ideas para mejorar los procesos en sus labores y darles valor a todos sus aportes.

El resultado de la investigación debe aportar el conocimiento del Clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa y la comunidad científica para que su contenido sea de utilidad en otros contextos de investigación.