



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y**  
**FINANZAS**

**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL  
AREA MANTENIMIENTO LA EMPRESA VENDTECH SAC  
RIMAC, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES**

**AUTORES:**

**Bach. CARDENAS GARCILAZO, MARCO ANIBAL**  
**DNI 41132242**

**Bach. ROMERO LOPEZ, ELIZABETH MONICA**  
**DNI 42189585**

**LIMA – PERU**

**2022**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GATELU**  
**DNI 07971242 <https://orcid.org/0000-0001-5143-1677>**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAN WONG**  
**DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>**  
**Presidente**

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>**  
**Secretario**

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
**DNI 09085080 <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mi familia que es el motivo de mi superación, terminando una etapa muy linda, en especial a mis dos hijos, Lyam y Albert, que me inspiran día a día, a seguir creciendo profesional y personalmente.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, quien gracias a su bendición me llena de energía y me mantiene con la familia para poder seguir creciendo personal y profesionalmente. Mi agradecimiento a los docentes de la Universidad que estuvieron involucrados en mi desarrollo profesional. En especial, a mi asesor que estuvo comprometido con el desarrollo de esta tesis, siendo una bonita etapa que estuvo marcada por el aprendizaje compartido, y conocimiento de la materia tratada.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como título Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de la Empresa Vendtech Rímac 2022, recalcando para la determinación y la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral ,del estudio cuantitativo basado en una exploración empírico, tipo básico descriptivo y diseño correlacional no experimental, llegando a analizar el grado positivo y/o negativo de cada variable en el cual se determinó la correlación existente entre ellas, por lo tanto, que las muestra que se analizó con los participantes que fueron 32 trabajadores del área de mantenimiento de la Empresa Vendtech en la prueba del test , manejando instrumentos como (cuestionario) para las dos variables con un total de 20 preguntas. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos los cuales fueron procesados con el software Informático SPSS con el que se analizaron las variables de clima organizacional y desempeño laboral con sus respectivas dimensiones e indicadores el cual dio como resultado la confiabilidad del coeficiente de alpha de Cronbach (.820).

Finalmente, se llegó a la conclusión que existe una relación alta y significativa entre las dos variables, esto fue demostrado mediante la correlación cuyos valores encontrados, también están reflejados en las conclusiones y recomendaciones

**Palabras clave:** clima organizacional, desempeño laboral

## ABSTRAC

The present investigation has as Title “ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS INFLUENCE ON THE WORK PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE MAINTENANCE AREA OF THE COMPANY VENDTECH RIMAC 2022”, emphasizing that determining the relationship that exists between the organizational climate and work performance, present a quantitative study based on an empirical exploration basic descriptive type and non-experimental correlational design, coming to analyze the positive and/or negative degree of each variable in which the existing correlation between them was determined, therefore, the samples that were analyzed with the participants of 32 workers from the maintenance area of the Vendtech company to the test of the test, handling instruments such as (questionnaire) for the two variables a total of 20 questions the instruments were validated by expert judgment which were processed in SPSS computer software the variables of Organizational Climate and Work Performance were analyzed with their respective dimensions and indicators, which resulted in the reliability of Cronbach's alpha coefficient (.820).

Finally, it was concluded that there is a high and significant relationship between the two variables, this was demonstrated through the correlation which, whose values were found, was also reflected in the conclusions and recommendations.

**Keywords:** Organizational Climate, Work Performance

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRAC .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.3.1. Justificación práctica.....	16
1.3.2. Justificación teórica .....	16
1.3.3. Justificación metodológica .....	17
1.3.4. Justificación social .....	17
1.3.5. Justificación económica.....	17
1.4. Objetivos de investigación .....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos .....	17
<b>II. MARCO TEORICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las variables .....	28
2.2.1. Clima organizacional.....	28

2.2.1.1.	<i>Definición de dimensiones de clima organizacional</i> .....	29
2.2.2.	Desempeño laboral.....	34
2.2.2.1.2.	<i>Dimensión 2</i> .....	37
2.2.2.1.3.	<i>Dimensión 3</i> :.....	38
2.3.	Definición de términos básicos .....	40
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	<b>45</b>
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	45
3.1.1.	Hipótesis general .....	45
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	45
3.2.	Variables de estudio .....	45
3.2.1.	Definición conceptual.....	45
3.2.2.	Definición operacional.....	46
3.3.	Tipo y nivel de investigación.....	47
3.4.	Diseño de la investigación .....	47
3.5.	Población y muestra del estudio .....	48
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
3.6.1.	Técnica de recolección de datos.....	48
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos .....	49
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	50
3.8.	Aspectos éticos .....	50
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>51</b>
4.1.	Confiabilidad del instrumento, con el alfa de Cronbach .....	51
4.2.	Estadística descriptiva.....	52
4.2.1.	Variable clima organizacional .....	52
4.2.2.	Variable desempeño laboral .....	62
4.3.	Estadística inferencial.....	72
4.3.1.	Hipótesis general .....	72
4.3.2.	Hipótesis específica 1 .....	72
4.3.3.	Hipótesis específica 3 .....	74
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>75</b>
5.1.	Análisis de discusión de resultados.....	75
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>80</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>82</b>

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>88</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	89
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables .....	90
Anexo 3. Instrumentos .....	92
Anexo 4. Validación de instrumentos .....	94
Anexo 5. Matriz de datos .....	98
Anexo 6. Propuesta de valor.....	99
Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%.....	100
Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio.....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición operacional .....	46
Tabla 2.	Confiabilidad del Instrumento .....	51
Tabla 3.	Estadística de la Fiabilidad .....	51
Tabla 4.	Calidad de servicios .....	52
Tabla 5.	Capacitación laboral .....	53
Tabla 6.	Revisar los equipos de trabajo .....	54
Tabla 7.	Cultura organizacional .....	55
Tabla 8.	Condiciones de trabajo .....	56
Tabla 9.	Competencias de funciones .....	57
Tabla 10.	Rotación del personal .....	58
Tabla 11.	Mejorar el ambiente laboral .....	59
Tabla 12.	Remuneración .....	60
Tabla 13.	Minimizar el ausentismo .....	61
Tabla 14.	Evaluación desempeño .....	62
Tabla 15.	Incentivos del trabajador .....	63
Tabla 16.	Reconocimientos .....	64
Tabla 17.	Buena comunicación .....	65
Tabla 18.	Integración del trabajador .....	66
Tabla 19.	Incentivar el liderazgo .....	67
Tabla 20.	Higiene laboral .....	68
Tabla 21.	Seguridad laboral .....	69
Tabla 22.	Temperatura ambiente de trabajo .....	70
Tabla 23.	Ruido laboral/decibeles .....	71
Tabla 24.	Correlación Clima organizacional y desempeño laboral .....	72
Tabla 25.	Correlación eficiencia y desempeño laboral .....	73
Tabla 26.	Correlación eficacia y desempeño laboral .....	73
Tabla 27.	Correlación productividad y desempeño laboral .....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de servicio .....	52
Figura 2. Capacitación laboral .....	53
Figura 3. Revisar los equipos de trabajo .....	54
Figura 4. Cultura organizacional .....	55
Figura 5. Condiciones de trabajo .....	56
Figura 6. Competencias de funciones .....	57
Figura 7. Rotación de personal .....	58
Figura 8. Mejorar el ambiente de trabajo .....	59
Figura 9. Remuneración .....	60
Figura 10. Minimizar el ausentismo .....	61
Figura 11. Evaluación de desempeño .....	62
Figura 12. Incentivos para el trabajador .....	63
Figura 13. Reconocimientos .....	64
Figura 14. Buena comunicación .....	65
Figura 15. Integración del trabajador .....	66
Figura 16. Incentivar al trabajador .....	67
Figura 17. Higiene laboral .....	68
Figura 18. Seguridad laboral .....	69
Figura 19. Temperatura ambiente de trabajo .....	70
Figura 20. Ruido laboral/decibeles .....	71

## INTRODUCCIÓN

Lograr y mantener un clima organizacional para un buen desempeño laboral es de vital importancia en la actualidad para las organizaciones, es por ello, que la percepción del personal que la conforman debe ser atendida y gestionada para evitar consecuencias frente a las competencias.

Muchas veces las exigencias y presiones dentro de una organización conllevan al desgaste y falta de interés en el rendimiento y desempeño del colaborador y que puede impactar negativamente para la empresa.

Ofrecer nuevas propuestas pueden ayudar a reunir e identificar elementos que permitan armonizar y gestionar una buena productividad, rentabilidad, motivación e incentivación en el personal y mejorar estrategias de producción en servicio y calidad.

En los capítulos principales en los que se han ido desarrollando parte de las variables y dimensiones se han incluido en términos generales que a lo largo de los años las organizaciones han lidiado con un buen diseño y gestión para el buen desempeño de funciones del personal de trabajo.

En este proyecto de investigación se pretendió dar énfasis a una propuesta de mejora y cambio en ciertos aspectos que ayudarían a dar mayor calidad en el desempeño laboral ante un cambio positivo de un clima organizacional mejor diseñado y estructurado el cual intentamos con la “Empresa Vendtech Rímac 2022”.

## **I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

A nivel mundial el clima organizacional es el pilar fundamental para las todas las organizaciones que desean superarse y ser productivas en este mundo globalizado, y que demanda cada vez un personal mejor capacitado, en el que el clima organizacional juega un papel importante para la identificación con la organización, mejorando los ambientes de trabajo para las personas que laboran dentro de la organización.

En España tenemos, según Bordas (2016):

Se considera que, si bien el comportamiento del individuo está modelado por el comportamiento de la organización en que se desarrolla, también la persona, por medio de sus características personales y de su comportamiento, puede influir en la propia organización y transfórmala participando en la construcción de la misma. (p. 18).

En Estados Unidos, según Robbins & Judge (2018), el “comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y cómo su comportamiento afecta el desempeño de aquella” (p. 10).

En Brasil tenemos según Chiavenato (2017), “en las organizaciones para lograr muchos objetivos humanos no es la capacidad intelectual o la fuerza, sino la habilidad para trabajar eficientemente en equipo. (p. 6).

En el Perú, tenemos según Ñaña (2018) que

Se busca que los administradores no solo sean jefes, expertos en procesos, en aspectos técnicos del producto o servicio que se brinda, sino que tengan un buen manejo de la gente; es decir, que desarrollen el correcto liderazgo para conocer mejor a su personal, brindar un adecuado ambiente de trabajo y generar, mediante él, mayor productividad en la organización. (p. 9).

A nivel de Lima, según Morales (2018), “el clima laboral es un componente decisivo en el desarrollo de las empresas. Según un estudio realizado por Harvard

Business Review y la Universidad de Warwick, un buen ambiente laboral puede aumentar en un 31% la productividad y en un 37% las ventas. Por lo tanto, no se trata de un asunto menor que carece de importancia”.

La Empresa Vendtech SAC, es una empresa dedicada al rubro logístico y servicio técnico, socio estratégico del grupo Arcacontal, fundado el 12 de mayo del 2004, siendo su principal función la reparación de equipos de frío. Debido a la coyuntura actual del país y en el mundo, los cambios en el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral.

Siendo una de sus principales oportunidades es la alta rotación del personal, siendo en el año 2021, solo en el área técnica del 40%.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cuál es la relación que existe clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la Empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿De qué manera influye la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022?

PE 2. ¿Cómo influye la eficacia en el desempeño laboral del personal del área de mantenimiento de la Empresa Vendtech SAC? Rímac, 2022?

PE 3. ¿Cómo influye la productividad en el desempeño laboral en el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech SAC, Rímac ,2022?

## **1.3. Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación que lleva como título Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la Empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022, pretende abordar un conjunto de situaciones que se vienen realizando y que se intentan dar un

diagnóstico para conocer la influencia existente entre las variables dependiente e independiente.

Existen diversas investigaciones que sostienen la relación entre clima y desempeño y estas han aportado en el plan de mejora de diversas empresas nacionales e internacionales, sin ir muy lejos la experiencia laboral y personal desarrollada hace en el autor la necesidad de manifestar la diferencia que se percibe en las empresas cuyas actividades hacen un conjunto de funciones en las que ha laborado, y por más esfuerzo que se hagan es notoria la diferencia entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de la Empresa Vendtech. El presente estudio adquiere relevancia en la medida que desarrolla aspectos importantes en la gestión del clima organizacional, de la empresa en mención.

#### **1.3.1. Justificación práctica**

Lorren (2018) el clima organizacional y su desempeño laboral hace un análisis en referencia de estos dos factores que tienen mucha relevancia en percepciones y emociones de aquellos que están vinculados dentro de la organización y que su influencia puede repercutir de manera positiva o negativa. Todas la empresas y organizaciones dependemos de una serie de estos aspectos que deben ser aplicadas.

#### **1.3.2. Justificación teórica**

El clima organizacional es muy importante para el desempeño laboral, ambas son variables que están muy relacionadas dentro de una organización o empresa que la conforman, como factor principal la falta de liderazgo y que influye en cuestión de desarrollo de objetivos de todos aquellos que conforman un ambiente dentro del área de determinadas funciones en general es contar con un clima organizacional y un buen desempeño laboral lo que genera impactos positivos para el desarrollo de actividades teniendo como resultado una mayor producción de calidad y eficacia en la construcción de estos factores y son de alta relevancia ya que no ser consideradas dentro del ambiente, puede generar altas desventajas dentro de la empresa .

### **1.3.3. Justificación metodológica**

El trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un enfoque cuantitativo para poder identificar las causas y se puedan tomar las medidas necesarias para evitar estos problemas que de manera progresiva repercuten desfavorablemente en el entorno, con un análisis detallado del clima de la empresa se podrán comprender las percepciones de los empleados al respecto.

### **1.3.4. Justificación social**

En efecto el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la Empresa Vendtech Lima Rímac 2022 se tendrá que y mejorar la intención de realizar los cambios necesarios para desarrollar una armonía en conjunto a través de reconocimientos valorando sus esfuerzos y mejor trato al colaborador dentro del área de trabajo y de la organización.

### **1.3.5. Justificación económica.**

El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Vendtech, en la parte económica, a fin de poder evaluar la alta rotación del personal dentro de la organización a fin de poder implementar las mejoras para retener y potenciar el talento humano.

## **1.4. Objetivos de investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar la relación que existe el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la Empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC, Rímac, 2022.

OE 2. Determinar la relación que existe entre la eficacia y el desempeño laboral del personal administrativo y el área de mantenimiento de la Empresa Vendtech SAC, Rímac, 2022.

OE 3. Determinar la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral en el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech SAC, Rímac ,2022.

## **II. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

(Pastor, 2018) en su investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017”, tesis presentada para optar el grado de licenciado de administración, en la escuela de Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Objetivo de la investigación, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

Tipo de investigación prospectivo, transversal y correlacional, no experimental muestra de la población 280 personas, se concluyó.

Sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

Podemos concluir que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

En resumen, de la investigación realizada tenemos que el clima laboral fue el pilar fundamental dentro de una organización, que ayuda al personal trabajador a desarrollar su potencial y lograr los objetivos propuestos por la organización.

(Ruiz, 2019) en su investigación titulado “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Incháustegui Essalud, Lambayeque Perú, 2019”, tesis presentada para optar el grado

académico magister en gestión pública, de la Universidad del Pacífico, Lima 2019.

Objetivo de la investigación, contribuir a fortalecer el clima laboral del Hospital Luis Heysen de la red asistencial de Lambayeque-Essalud en las dimensiones priorizadas. Tipo de investigación cuantitativa no experimental, coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall y el coeficiente de Spearman, teniendo una muestra de 194 personas. Se determinó las siguientes conclusiones.

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, por cuanto el Tau b de Kendall asume un valor de  $p = 0,005 < 0,05$  y, por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas. En cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no existe correlación pues el Tau b de Kendall es de  $p = 0,097 > 0,05$ . Esto sugiere que la determinación del clima laboral y lo propuesto por servir respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del POL, no es idónea como predictor del desempeño laboral para la presente investigación.

Con base en los resultados del estudio, se ha procedido a elaborar una propuesta de mejora del clima laboral, desarrollando acciones que involucren fortalecer las dimensiones de relaciones sociales, estructura organizacional, políticas administrativas, y supervisión y control. No se desarrollaron acciones relacionadas a la dimensión remuneraciones, debido a que es un aspecto que maneja la institución mediante pacto colectivo con los gremios.

De la investigación cursada existe relación entre las dos variables presentadas en esta organización, que nos ayudarán a tener como referencia en nuestro planteamiento del problema, teniendo un panorama mayor.

(Adrianzen & Valencia, 2019) en su investigación titulado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino . (Trujillo, 2019) tesis presentada para optar el grado Académico Licenciada en Administración y Gestión Comercial, de la Universidad Privada del Norte, Trujillo 2019.

Objetivo de la investigación, determinar el nivel de la relación del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la

clínica Camino Real de Trujillo, 2019.

Metodología usada fue cuantitativa, transversal no experimental, prospectiva, siendo la muestra 25 personas. Teniendo las siguientes conclusiones.

Se determinó que el nivel de relación entre el clima organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.847$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), y confirmada por la prueba T-Student arrojando 4.5.

Determinó que la empresa según las perspectivas de los trabajadores tiene un nivel medio de 64% de clima organizacional, de los cuales se obtuvieron en sus dimensiones de nivel medio de 56.0% en comunicación, el 52.0 en confort, el 56.0% en conflicto y cooperación, el 52.0% en liderazgo, el 52.0% de motivación y por último el 52% tiene un nivel medio de remuneraciones.

Determinó que el desempeño laboral tiene un nivel medio de 56%, el cual también arrojó resultados en su dimensión de estándares de trabajo nivel medio en 56.0%, y nivel bajo del 12% en adaptabilidad, el cual la empresa tiene que mejorar para que los médicos realicen de manera adecuada su trabajo.

De la investigación cursado se tiene que existe relación entre las dos variables presentados, teniendo oportunidades de mejora en cuanto al clima organizacional entre las diferentes áreas, a fin de poder entender y comprender mejor a sus trabajadores.

(Quispe & Velarde, 2018) en su investigación titulada “La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado Arequipa 2018”, tesis presentada para optar el grado de licenciado de administración, en la escuela de Facultad de Administración, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Objetivo de la investigación determinar la influencia del clima laboral en el

desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo humano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado Arequipa.

Tipo de investigación descriptivo correlacional, muestra poblacional de 34 personas. Se tuvo las conclusiones siguientes.

Se concluyó que existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa, con un nivel de correlación alta y positiva (0.732) y un nivel de significación menor a 0.05. En otras palabras, si el clima laboral mejora, es muy probable que en consecuencia el desempeño de los trabajadores de la gerencia también mejore.

Se concluyó con base en los resultados obtenidos que el 55.9% de los trabajadores casi nunca culmina con las actividades asignadas por factores dentro del clima laboral de la gerencia. Además, más de la mitad de los trabajadores dijeron que casi nunca se realiza las actividades correctamente y esto se puede deber a la falta de capacitación interna como al mismo interés por mejorar su desempeño mismo.

Se concluyó que la influencia del clima laboral en el conocimiento y desempeño del cargo de los trabajadores de la gerencia de desarrollo humano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa, es regular ya que la mitad de los trabajadores dieron a conocer que no tienen conocimiento del cargo que ocupa, ni las habilidades y destrezas que cada trabajador tiene en una determinada área propuesta. De la misma forma el 47.1% de los trabajadores desconoce las funciones principales del área en que laboran.

Se concluyó que la influencia del clima laboral en las características personales de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa es importante ya que de esta manera se logra conseguir liderazgo y cooperación dentro del área de trabajo. Los trabajadores muestran en un 41.2% de que no son participativos en las actividades de organización, ni se involucran en actividades que enriquecen el clima laboral y fomentar el desarrollo integral.

En resumen, de la investigación realizada se tiene que el personal de la

municipalidad, no terminan sus trabajos, desconocen sus funciones asignadas debido a la falta de capacitación y seguimiento, no hay empatía entre el área para desarrollarse.

(Galarreta, 2020), en su investigación presentada para optar el grado académico bachiller en administración, en la escuela de Facultad de Ciencias de la Empresa, de la Universidad Continental, Arequipa 2020.

Objetivo de la investigación analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados en el área de operaciones Mi Banco agencia Miraflores, Arequipa.

Metodología usada fue cuantitativa, tipo investigación explicativa, diseño no experimental tipo transaccional, muestra de la población 9 personas, se determinó las siguientes conclusiones.

La relación que muestra la prueba de Pearson entre clima organización y el desempeño laboral es de 0.764, según la escala de correlación es una correlación 57 positiva alta.

La relación que muestra la prueba de Pearson entre motivación y el desempeño laboral de los empleados de Mi Banco es de 0.938, mostrando una correlación es una positiva alta. Este resultado que cuanto más motivados se encuentren los empleados realizarán un trabajo eficaz, el sentirse motivado genera el sentido de compromiso con la organización.

La relación que muestra la prueba de Pearson entre comunicación y el desempeño laboral fue de 0.755, la correlación que muestra es positiva alta, entendiéndose que una comunicación efectiva crea confianza, establece vínculos y permite el desarrollo de un trabajo de calidad.

La prueba de correlación de Pearson muestra como resultado una significancia de 0.130, por tal motivo, no existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los empleados de Mi Banco. Si bien es cierto que se necesita contar con un buen líder para mejorar el desempeño los empleados encuestado indican que su desempeño laboral no se ve afectado por el tipo de liderazgo, pero el desempeño incrementa cuando el líder compromete al equipo

de trabajo.

Se identificaron deficiencias en el liderazgo que generen confianza y fomenten el trabajo en equipo.

En resumen, de la investigación cursada se tiene que el clima organizacional es el pilar de la organización, teniendo como base el desarrollo del personal tanto como laboral y profesional, con esto involucran al personal a dar todo de sí, el cual la cultura organizacional lo lleva como una forma de vida, teniendo una oportunidad en la retroalimentación del líder.

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

(Perez del Aguila, 2019) en su investigación titulado “Medición del clima organizacional para establecer planes de mejoras para los colaboradores de una empresa distribuidora de vehículos y repuestos”, tesis presentada para optar el grado de licenciado de administrador de empresas, en la escuela de Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad De San Carlos de Guatemala.

Objetivo de la investigación, proporcionar planes de mejora a la empresa objeto de investigación que permitan incrementar un 30% la percepción positiva de los colaboradores en relación al clima organizacional en el período de un año.

Metodología usada fue cuantitativa, instrumento usado Likert, con encuestas al personal teniendo una muestra de 119 personas, con una confiabilidad del 95%.

El clima organizacional es una variable clave para el desempeño de una organización, se puede concluir: La empresa carece de un proceso de medición técnica de clima organizacional, se diseñó la metodología e instrumentos necesarios con la finalidad que la empresa objeto de investigación pueda realizar la evaluación periódicamente. Los colaboradores consideran que no son reconocidos ni estimulados en su crecimiento profesional, creando actitudes negativas y esto genera un clima organizacional negativo.

En resumen, la importancia de la investigación nos indica que la empresa no tiene una cultura organización ni lineamientos, que fomente la igualdad de los colaboradores que laboran dentro de la empresa para un mejor clima laboral y por

ende, una mayor productividad, sirviendo como base para nuestra investigación.

(Gonzales, 2019) en su investigación titulado “Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora”, tesis presentada para optar el grado académico de maestría en psicología laboral y organizacional, en la Facultad de Psicología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México 2019.

Objetivo de la investigación, conocer la percepción del capital humano con respecto al clima organizacional de una empresa constructora.

Metodología usada fue cuantitativa no experimental usando el método de Likert, sobre un cuestionario en forma presencial siendo la muestra de 134 participantes, teniendo conclusiones siguientes.

Se puede decir que la empresa constructora Monterrey en una etapa de crecimiento presenta resultados positivos en cuanto a evaluación de las dimensiones organizacionales, sin embargo, se presentan diversas áreas de oportunidad que pueden ayudar a potencializar aún más su capital humano. Por un lado, los colaboradores presenta un alto nivel de satisfacción con la empresa, ya que les brinda la oportunidad de aprender mediante condiciones favorables, un ambiente propicio de compañerismo en donde se trabajó por cumplir con la visión de la organización; pero aparecen otros aspectos que mejorar como la oportunidad de crecer dentro de la organización, recompensar ese sentido de pertenencia y trabajo bien cumplido, darle claridad y orden a las tareas realizadas de tal manera que se mejore la productividad en el desempeño de los colaboradores.

En resumen, se tiene oportunidades de mejorar en cuanto a temas de línea de carrera dentro de esta organización que presenta una base de trabajo tanto en clima organizacional, haciendo que el personal se identifique con la cultura organizacional, brindando lo mejor para tener un ambiente de trabajo armonioso que se traduce en una productividad superior al mercado, que nos brinda una visión del trabajo que se va a desarrollar.

(SantaMaría, 2020) en su investigación titulado “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa

Datapro S.A.”, tesis presentada para optar el grado de maestría en desarrollo del talento humano, de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.

Objetivo de la investigación, determinar las causas operativas y comportamentales por la que no se han alcanzado las metas previstas para este periodo de acuerdo a la planificación de la empresa.

Metodología no experimental cuantitativa siendo descriptiva, explicativa, correlacional y transversal, la confiabilidad del instrumento usado alfa Cronbach de .85, muestras de 30 personas. Así mismo, se llegó a determinar.

En síntesis, el resultado del estudio nos permitió describir, explicar y asociar las dimensiones de las dos variables de estudio, de esta manera inferir con probabilidad su incidencia en los resultados de la empresa en período determinado. En todo caso los resultados que se obtuvieron sirvieron de información de base para proponer un plan de mejora en el ámbito de las dos variables.

En resumen, de lo detallado se tiene que oportunidades de mejora en cuanto a la estructura de la organización y su difusión para todo el personal, de la misma forma implementar la cultura organizacional en el desarrollo de las funciones del personal a fin de trabajar en equipo, mejorando el ambiente de trabajo de la organización con el objetivo de cumplir las metas propuestas, sirviendo como base para nuestra investigación.

Brasales (2020), en su investigación titulada “El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de las Unidades Educativas del Milenio pertenecientes al Distrito 06D05 Guano - Penipe Educación”, tesis para optar el grado de magister en gestión del talento humano, de la Universidad de Ambato, Ecuador 2020.

Objetivo de la investigación, determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los docentes de las Unidades educativas del Milenio pertenecientes al Distrito 06D05 Guano Penipe Educación.

Metodología usada fue cuantitativa, instrumento alfa de Cronbach que es un modelo de consistencia interna, con una muestra de 77 personas. Se tiene las

conclusiones siguientes.

El nivel de clima laboral de los docentes se encuentra en el rango de muy bueno al obtener un valor de 81% de la aceptación de los docentes de las unidades educativas del milenio pertenecientes al Distrito Guano, Penipe Educación.

El desempeño laboral de los docentes en estudio, de acuerdo con los resultados obtenidos se establece en un rango de muy bueno al obtener el 91% del promedio.

Existe correlación positiva media entre las variables de estudio demostrando que a mayor clima laboral el desempeño incrementa en los docentes de las instituciones del Milenio. La medición de las variables clima y desempeño laboral se basa en percepción de los docentes, por lo que puede variar las opiniones entre lo que percibe un individuo y otro sobre el mismo aspecto y en determinado tiempo.

En resumen, de esta investigación se tiene que hay una correlación positiva entre las dos variables, que demuestra que dentro de esta organización lo tienen definido como una cultura y forma de vida, que nos brindará un mayor panorama, dentro de nuestra investigación.

Lopez (2020) en su investigación titulado “Estudio del clima organización en una empresa de manufactura”, tesis presentada para optar el grado de maestría en administración industrial, Instituto Tecnológico de Matamoros, México.

Objetivo de la investigación, investigar el clima organizacional de la empresa metal mecánica para generar una propuesta de mejora que contribuya a crear un clima laboral satisfactorio en el personal de la empresa.

Metodología usada fue cuantitativa transversal, documental y descriptiva con una muestra de la población de 50 personas de 98. Se tiene las siguientes conclusiones.

En la presente investigación se descubrió que los empleados no están totalmente de acuerdo con las dimensiones evaluadas, por lo que no logran

generar una satisfacción personal ni motivación para desempeñar su trabajo de una manera positiva. El haber aplicado el cuestionario de clima organizacional ayudó a conocer cómo está el clima organizacional en la empresa para lograr generar en base a los datos obtenido una propuesta que ayude a favorecer el clima organizacional de una manera positiva y que así, pueda influir en las actitudes y conductas de los colaboradores, a través de percepciones positivas y favorecer el clima organizacional.

En resumen, de la investigación realizada se tiene que las variables usadas de esta investigación, no se tuvo los resultados esperados difiriendo con lo que acontece en el día a día. Teniendo una oportunidad de implementarlo en esta organización, de igual forma de abordarlo en nuestra investigación.

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

Esta investigación pone en énfasis las variables y dimensiones que se ponen en conceptos sobre sustentos y citas en referencia a los factores que más destacan en las observaciones encontradas y que se pretende realizar las modificaciones de manera positiva en un ambiente que demanda atención para obtener resultados en beneficio a la empresa .y ponemos a detalle lo más importante de acuerdo a las consultas obtenidas en nuestro tema del clima organizacional y desempeño laboral en las empresas y organizaciones.

### **2.2.1. Clima organizacional**

De acuerdo con Chiavenato (2017), “los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional”. Esto se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y autorrealización”, (p. 49).

Rivera, Rincón y Flores (2018) “clima organizacional pone en concepto específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. El clima

organizacional tiene beneficios cuando se brinda los alcances y satisfacciones personales a los integrantes para mejorar la moral”.

Piñeyro & Aragón (2018) “pone en concepto a los diferentes modelos organizacionales asumen que la unidad de análisis es el individuo y sus componentes, como los valores, la estructura corporal y las percepciones, entre otros factores. Esto nos llevó a aplicar una metodología de investigación, que nos permite conectar la cultura, liderazgo y motivación -entre otras dimensiones- a las condiciones en el ámbito del trabajo, con lo que se conoce con el nombre genérico de modelos de clima laboral”.

Chirino, Merino y Martines (2018) “pone en concepto el ambiente laboral influye enormemente en el comportamiento de los empleados, es decir, en la ejecución y el rendimiento de su trabajo. Por esta razón, la empresa debe conocer qué influye en este comportamiento, que es la percepción que tienen del ambiente laboral, de sus jefes, entre otros factores. La necesidad de conocer el funcionamiento de las organizaciones”.

Lo define “el análisis del clima organizacional es un proceso de suma importancia dentro de las organizaciones debido a la relación que este tiene con la productividad de los colaboradores”. Gonzales (2019).

Pedraza, Álvarez y Cruz (2020), “El clima organizacional es un fenómeno que se caracteriza por el conjunto de percepciones que los empleados se forman en su entorno de trabajo, conformando una percepción colectiva de su ambiente laboral, producto de las experiencias individuales y grupales que se suscitan en sus contextos de trabajo y las cuales otorgan valor e influyen en sus actitudes y desempeños, lo cual favorece también a la organización”, (p. 6).

### **2.2.1.1. Definición de dimensiones de clima organizacional**

#### *2.2.1.1.1. Dimensión 1: eficiencia*

De acuerdo con Robins & Judge (2017), “eficiente es cuando logra hacerlo a bajo costo, grado en el cual una organización puede lograr sus fines a un bajo costo”, (p. 31).

Según Chiavenato (2017), “es una relación entre costos y beneficios; asimismo, se refiere a la mejor forma de realizar las cosas (métodos), a fin de que los recursos (personas, máquinas, materia prima) se apliquen de la forma más racional posible. La eficiencia se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente a fin de asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa de los fines, sino de los medios. El alcance de los objetivos previsto no entra en la esfera de competencia de la eficiencia”, (p. 22).

### **Indicador 1: calidad de servicio.**

La calidad de servicio en el desempeño de funciones es el indicador principal para evaluar el resultado de su trabajo que bajo ciertas aspectos e influencias positivas se podría determinar una organización con óptimos resultados. teniendo en cuenta que para lograr el objetivo se debe considerar los procesos de producción tradicionales.

### **Indicador 2: capacitación laboral**

En este indicador es parte del avance y desarrollo de habilidades para aumentar las capacidades en el desempeño en la competencia laboral con el fin mejorar la empleabilidad con un mayor acceso al mercado laboral, también es conocido como capacitación para el trabajo.

Según Chiavenato (2017), “la capacitación es el proceso educativo e corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y el ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias”. (p. 331).

### **Indicador 3: revisar los equipos de trabajo**

Dentro de la organización se intenta dar opciones de mejora en cuestión de los equipos de trabajo que son las herramientas que facilitan los alcances y optimiza la calidad de producción en tiempos determinados es por eso que es de

mucha importancia contar con la supervisión y abastecimiento de este indicador.

Según Robins & Judge (2017), “equipo de trabajo donde los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño que es mayor que la suma de las aportaciones de cada individuo”. (p. 314).

#### *2.2.1.1.2. Dimensión 2: eficacia*

El colaborador que percibe su trabajo, a ello su desempeño, productividad y satisfacción, en el que se desarrolla en el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal, y por lo tanto, en la productividad como en la eficacia que va depender que tan desarrollada está el clima organizacional dentro de la empresa.

De acuerdo con Robins & Judge (2017), “grado en el cual una organización satisface las necesidades de sus clientes o de sus consumidores”, (p. 31).

Según Chiavenato (2017), “es una medida normativa de logro de resultados, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona”, (p. 22).

### **Indicador 1: cultura organizacional**

Según Chiavenato (2017)

La cultura organizacional no es algo palpable. No se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencias. En este sentido recuerda in iceberg. En la parte que sale del agua están los aspectos visibles y superficiales que se observa en las organizaciones y que son consecuencia de la cultura. (p.72).

Según Chiavenato (2017):

La cultura organizacional refleja la manera cómo cada organización aprendió a mejorar su ambiente. Es una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas, y otras ideas que, juntas representan el modo particular de trabajar y funcionar en una organización. (p. 73).

## **Indicador 2: condiciones de trabajo**

De acuerdo con Robins & Judge (2017)

Por lo general, los puestos de trabajo que ofrecen capacitación, variedad, independencia y control satisfacen la mayoría de los individuos. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con los colegas fuera del ámbito laboral tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral, incluso más allá del trabajo en si mismo. Como quizá habrán pensado, los gerentes también juegan un rol importante en la satisfacción de los subalternos. Un estudio en una gran corporación de telecomunicaciones de Hong Kong encontró que los trabajadores que sienten que sus líderes les otorgan facultades para actuar experimentan mayor nivel de satisfacción. Una investigación en Israel sugirió que la paciencia, la sensibilidad y el apoyo del gerente incrementan el nivel de satisfacción. (p. 83).

## **Indicador 3: competencia de funciones**

De acuerdo con Robins & Judge (2017):

Qué aspectos aumentan la probabilidad de que los individuos se comprometan con su puesto de trabajo. Una cuestión clave es que tanto el empleado cree que tiene sentido involucrarse con el trabajo, lo cual está determinado de manera parcial por las características del puesto y por el acceso a los recursos suficientes para realizar el trabajo de manera eficaz.

Compromiso con el puesto de trabajo, inversión de la energía física, cognitiva y emocional de un empleado en el desempeño de su trabajo. (p. 231).

### *2.2.1.1.3. Dimensión 3: productividad*

De acuerdo con Robins & Judge (2017):

El nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional es la organización en su conjunto. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar los insumos en productos al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. (p. 31).

### **Indicador 1: rotación de personal**

De acuerdo con Chiavenato (2017):

Un problema que han investigado los ejecutivos de recursos humanos es la identificación de las salidas o pérdidas de recursos humanos, con la consiguiente necesidad de compensarlos por medio de la identificación de entradas. En otras palabras, las separaciones de personal deben compensarse mediante ingresos para que el nivel de recursos humanos en proporciones adecuadas para la operación del sistema. Cuando un colaborador sale de la organización por su iniciativa o por la propia organización, esta se encuentra en el proceso de pérdida de capital humano. Es una descapitalización que puede perjudicar al negocio cuando se pierde el talento para el mercado o para la competencia. Las organizaciones necesitan reducir ese riesgo. En otras palabras, la retención de talentos está siendo una prioridad en las organizaciones. (p. 117)

### **Indicador 2: mejorar el ambiente de trabajo**

De acuerdo con Robins & Judge (2017):

El área de la investigación del comportamiento organizacional que se ocupa de la forma en que las organizaciones desarrollan sus fortalezas humanas, estimulan su vitalidad y resiliencia y desarrollan el potencial.

Los investigadores en esta área afirman que gran parte de los estudios acerca del comportamiento organizacional y la práctica gerencial han estado dirigidos a identificar lo que está mal en las organizaciones y sus empleados. Como respuesta estos investigadores intentan estudiar aquello que está bien en las organizaciones. (p.23).

### **Indicador 3: remuneración**

De acuerdo con Chiavenato (2017):

El dinero puede ser un motivador muy eficaz para que se registre mayor productividad: cuando la persona percibe que el aumento de su esfuerzo de verdad genera un incremento de su recompensa monetaria. El problema

de muchos planes de remuneración reside en que las personas no sienten tal relación y consideran que la remuneración está en función de la edad, el grado de estudios, el desempeño anterior o incluso algunos criterios irrelevantes, como la simple suerte o favoritismo. (p. 238).

#### **Indicador 4: minimizar el ausentismo**

De acuerdo con Chiavenato (2017):

El ausentismo designa las faltas o ausencias de los empleados en el trabajo. En un sentido más amplio, es la suma de los períodos en que los empleados se encuentran ausentes en el trabajo, ya sea por falta, retardo o algún otro motivo.

El ausentismo se refiere a la falta de los empleados en momentos que normalmente deberían estar trabajando. No siempre las causas del ausentismo se deben al propio empleado, muchas veces se deben a la organización, a una supervisión deficiente, al empobrecimiento de las tareas, a la falta de motivación y estímulo, a las condiciones desagradables de trabajo, a la precaria provisión del empleado en la organización y a los impactos psicológicos de una dirección deficiente". (p. 124).

#### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2017):

Nuestro interés no está en el desempeño en general sino específicamente, en el desempeño en un puesto, es decir, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionales que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta costo beneficio. A su vez, el esfuerzo depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan. (p. 210).

De acuerdo con Robins & Judge (2017):

Como muchos estudios han concluido, es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la correlación es bastante alta. Los individuos más satisfechos con su trabajo tienen un mejor desempeño, y las organizaciones que cuentan con más empleados satisfechos suelen ser las más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos. (p.86).

Según, Armas, Llanos y Traverso (2017)

Una organización no puede crecer sin las personas, todas las actividades diseñadas mediante los planes de acción, dependen de las personas para ejecutarlas y alcanzar el éxito, siempre y cuando haya direccionado correctamente las actividades. Por otra parte, las personas dependen de las organizaciones donde laboran y lo hacen con el propósito para alcanzar sus objetivos personales, su desarrollo profesional, mantener una familia, valerse de un status y otras metas individuales. (p. 20).

Según Cuesta (2018):

El logro de los procesos de evaluación del desempeño, unidos o ajustados, donde se refleje que los desempeños individuales contribuyen al desempeño estratégico organizacional, es todo un desafío actual, la falta de unidad o ajuste entre ambos desempeños se ha evidenciado como un problema según encuestas mundiales realizadas, donde a nivel de empresas, están desligados los recursos humanos, la estrategia y los indicadores de gestión. (p. 9).

De acuerdo con Ecured (2019), “desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”.

### **2.2.2.1. Definición de dimensiones de desempeño Laboral**

#### **2.2.2.1.1. Dimensión 1: motivación**

De acuerdo con Chiavenato (2017), “los factores internos que influyen en la conducta humana, daremos especial atención a la motivación.

Es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener el mínimo conocimiento de lo que lo motiva. No es fácil definir exactamente el concepto de la motivación, pues se utiliza en sentidos diversos. De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación se relaciona con el sistema de cognición de la persona”. (p. 41).

Según Robins & Judge (2017), “como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar una meta”. (p. 209).

#### **Indicador 1: evaluación de desempeño**

Según Robins & Judge (2017):

El futuro de un trabajador está muy relacionado con su evaluación, cuyos resultados más evidentes son los ascensos, los incrementos de salario y la continuidad del puesto. Aunque la evaluación de desempeño puede ser objetiva (por ejemplo, a una vendedora se le evalúa de acuerdo con las ventas que genera en su territorio), la de muchos puestos de trabajo se efectúa en términos subjetivos. (p. 177).

## **Indicador 2: incentivos para el trabajador**

Según Chiavenato (2017):

Incentivos (estímulos) son los “pagos” de la organización a sus participantes (sueldos, salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, etc.). A cambio de contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia subjetivo, pues varía de individuo en individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro. (p. 71)

## **Indicador 3: reconocimientos**

De acuerdo con Robins & Judge (2017), “una ventaja evidente de los programas de reconocimiento es que no son costosos, ya que los elogios son gratuitos. Ya sea que incluyan o no recompensas económicas, pueden aumentar en gran medida la motivación personal”. (p. 266).

### *2.2.2.1.2. Dimensión 2: comunicación*

Según Chiavenato (2017)

El concepto de comunicación está sujeto a complicaciones adicionales cuando se trata de la comunicación humana. Esto se debe a que cada persona tiene su propio sistema cognitivo, sus percepciones, sus valores y sus motivaciones, que constituyen un patrón personal de referencia, con el cual interpretan las cosas de forma muy singular. Ese patrón personal de referencia actúa como filtro codificador que condiciona, acepta y procesa toda información, y que selecciona y rechaza todo lo que no se ajuste (disonante) a ese sistema o que lo amenace.

Son los lentes a través de los cuales vemos el mundo exterior y lo interpretamos a nuestro modo. (p. 52).

### **Indicador 1: buena comunicación**

Según Chiavenato (2017):

La comunicación constituye el campo principal en el estudio de las relaciones humanas y de los métodos para modificar la conducta. Es un área en la que cada persona puede lograr grandes progresos para mejorar su propia eficacia y sus relaciones interpersonales o con el mundo exterior. Es también el punto en la que se dan las mayores desavenencias y conflictos entre dos o más personas, entre los miembros de un grupo y dentro de las organizaciones como el sistema. (p. 54).

### **Indicador 2: integración del trabajador**

De acuerdo con Chiavenato (2017), “gestión del talento humano” los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional.

La relación individual. no es siempre cooperativa y satisfactoria; muchas veces es tensa y conflictiva. El individuo. debe ser eficaz (alcanzar los objetivos organizacionales mediante su participación) y ser eficiente para ello se incide en (satisfacer sus necesidades mediante su participación e integración) para sobrevivir dentro del sistema.

### **Indicador 3: incentivar el liderazgo**

El estudio del liderazgo es una ciencia en constante evolución. Las teorías contemporáneas parten de las bases que se describieron previamente, y buscan descubrir las formas específicas en que los líderes surjan, influyen y dirigen a sus empleados y organizaciones. (Robins & Judge, 2017, p. 390).

#### *2.2.2.1.3. Dimensión 3: calidad de vida.*

A quién no le gustaría trabajar en una organización que fuera magnífica en este aspecto? Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar un excelente ambiente. Trátese de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redonda en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión,

también fuera de ella. (Chiavenato, 2017 p. 284).

### **Indicador 1: higiene laboral**

De acuerdo con Chiavenato (2017):

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el ser humano y su ambiente laboral. (p. 284).

### **Indicador 2: seguridad laboral**

De acuerdo con Chiavenato (2017):

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea el eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio en el trabajo. Cada vez son más las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad. (p. 288).

### **Indicador 3: temperatura ambiente de trabajo**

De acuerdo con Chiavenato (2017):

Una condición ambiental importante es la temperatura. Existen puestos cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas, proximidad a los hornos en una siderúrgica de una empresa cerámica, o de una herrería, etc. En los cuales el ocupante necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud. En otro extremo, hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como frigoríficos, que exigen también ropa adecuada. En estos casos, la insalubridad constituye la característica principal de esos ambientes laborales. (p. 287).

## **Indicador 4: ruido laboral/decibeles**

De acuerdo con Chiavenato (2017):

El ruido se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente del ruido y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibelios (db). Algunas investigaciones arrojan evidencia de que el ruido no provoca que disminuya el desempeño en el trabajo. Sin embargo, el ruido influye poderosamente en la salud del empleado, sobre todo en la audición. De cierta forma, la exposición prolongada a niveles elevados de ruido produce pérdida de audición en proporción con el tiempo de exposición. Cuánto mayor sea el tiempo de exposición al ruido, mayor será la pérdida de capacidad auditiva. (p. 286).

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

**Actitud**, “enunciados o juicios que evalúan objetos, personas o eventos”. Robins & Judge (2017, p. 75).

**Ambiente laboral**, “en este sentido, el clima en la empresa tiene un gran impacto en la empresa, así como en los empleados. Pues, en función de este y los medios que este ofrece, un empleado podrá desarrollar su trabajo a un mayor o menor rendimiento”. Coll (2020).

**Aptitud física**, “capacidad para realizar tareas que demandan vigor, destreza, fuerza y otras características similares”, Robins & Judge (2017, p. 59).

**Autoestima**, “la entrega de poder requiere de dos personas, una que entregue y otra que recibe, cuando los dos tienen poca confianza de sí mismas, no se llevará a cabo el traspaso. A un jefe con baja autoestima, el poder formal le generará una sensación de valía y competencia personal que le sirve para cubrir sus inseguridades”, Fischman (2017, p. 18).

**Ausentismo**, “abandono habitual del desempeño de funciones y deberes propios de un cargo”. Real Academia Española (2022).

**Calidad de vida en el trabajo**, “implica crear, mantener y mejorar un excelente ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundará en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida en las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ella”. Chiavenato (2017, p. 284).

**Capacitación laboral**, “la capacitación laboral es aquella actividad enfocada a la constante preparación y formación de nuestros recursos humanos. En este sentido, es una permanente, y planificada, actividad basada en la preparación del personal que va a desempeñar una determinada actividad laboral”. Coll (2020).

**Comunicación**, “es la percepción general sobre el estado de comunicación y capacidad de escuchar por parte de la empresa que determina el ambiente laboral; es importante considerarla como elemento clave de este proceso de interacción, ya que a través de esta se establecen las relaciones humanas y de trabajo y se definen parámetros de competitividad y productividad laboral”. Chirinos, Merino y Martines (2018, p. 10).

**Condiciones de trabajo**, “directamente con el desarrollo de la labor de recursos humanos, la gestión de las condiciones de trabajo incluye la gestión de seleccionar, contratar, formar, emplear, retener y dar por terminada la relación con los trabajadores de una empresa, velando por las condiciones y los términos de empleo”. OIT (2014).

**Conocimiento con el puesto de trabajo**, “inversión de la energía física, cognitiva y emocional de un empleado en el desempeño de su trabajo”. Robins & Judge (2017, p. 231).

**Cultura organizacional**, “no es algo palpable. No se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencias. En este sentido recuerda un iceberg. En la parte que sale del agua están los aspectos visibles y superficiales que se observan en las organizaciones y que son consecuencias de su cultura”. Chiavenato (2017, p. 72).

**Eficacia**, “en términos económicos, la eficacia es la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas.

Es pues la asunción de retos de producción y su cumplimiento bajo los propios parámetros propios”, Sánchez (2018).

**Eficiencia**, la eficiencia es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios, Sánchez (2018).

**Emociones**, “sentimientos intensos que están dirigidos hacia alguien o algo”. Robins & Judge (2017, p. 31).

**Equipo de trabajo**, “grupo donde los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño que es mayor que la suma de las aportaciones de cada individuo”, Robins & Judge (2017, p. 668).

**Especialización en el trabajo**, “grado en que las tareas de una organización se subdividen en puestos separados”. Robins & Judge (2017, p. 668).

**Estrés laboral**, “los altos niveles de estrés empeoran el estado de ánimo y hacen que el individuo experimente más emociones negativas. Aunque en ocasiones las personas logran superarlo, en la mayoría de casos el estrés suele perjudicar su estado de ánimo”. Robins & Judge (2017, p. 112).

**Evaluación desempeño**, “se trata de los llamados métodos tradicionales de evaluación del desempeño. Estos métodos varían de una organización a otra, porque cada una tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas, conforme el nivel jerárquico y las áreas de adscripción del personal”. Chiavenato (2017, p. 215).

**Higiene laboral**, “se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y ambiente físico donde los realizar”, Chiavenato (2017, p. 284).

**Innovación**, “idea nueva que se aplica para iniciar o mejorar un producto, proceso o servicio”, Robins & Judge (2017, p. 112).

**Líder**, “es curioso ver cómo un gran imán atrae objetos metálicos gracias a su

fuerza magnética. Del mismo modo, es admirable la manera en la que los líderes de algunas organizaciones cautivan a sus seguidores con la fuerza de su carisma". Fischman (2017, p. 95).

**Liderazgo**, "habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas", Robins & Judge (2017, p. 383).

**Meta**, objetivos generales o amplios para resolver las prioridades, Hernandez, Fernández y Batista (2014 p. 500).

**Motivación**, "de manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico", Chiavenato (2017, p. 41).

**Objetivos**, "señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad pues son las guías del estudio". Hernandez, Fernández y Batista (2014, p. 37).

**Organización**, "unidad social coordinada en forma consciente que incluye dos o más personas, quienes funcionan sobre una base de continuidad relativa para alcanzar una meta o un conjunto de metas en común", Robins & Judge (2017, p. 6).

**Planificación**, "proceso que incluye definir metas, establecer la estrategia y desarrollar planes para coordinar las actividades", Robins & Judge (2017, p. 672).

**Productividad**, "combinación de eficacia y eficiencia de una organización". Robins & Judge (2017, p.31).

**Reconocimiento**, "reconocer es un acto de amor. Hace falta que dejemos de concentrarnos en nosotros mismos para preocuparnos por los sentimientos de los demás", Fischman (2017, p.37).

**Remuneración**, "este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores". Adrianzen & Valencia (2019).

**Ruido**, "el ruido se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: frecuencia e intensidad". Chiavenato (2017, p. 286).

**Rotación de personal**, "en general un patrón de baja satisfacción laboral es el

mejor factor de predicción de las intenciones de un trabajador por abandonar la empresa. La rotación también está relacionada con el ambiente del centro de trabajo”. Robins & Judge (2017, p. 90).

**Talento humano**, “usualmente talento humano funciona como un departamento, su función es de staff, es decir de soporte organizacional. Pues a través de la labor de la misma, se provee la empresa de recursos idóneos, competitivos, conformes y comprometidos con su trabajo”, Armas, Llanos y Traverso (2017, p. 69).

**Temperatura**, “una condición ambiental importante es la temperatura”. Chiavenato (2017, p. 287).

**Toma de decisiones**, “las emociones y los estados de ánimo tienen una influencia importante en la toma de decisiones, y los gerentes deben saber cómo influyen. Las emociones y los estados de ánimo positivos ayudan a las personas a tomar buenas decisiones”. Robins & Judge (2017, p. 12).

**Trabajo en equipo**, “se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipo/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización contribuyendo, maximiza el trabajo”. Adrianzen & Valencia (2019).

**Satisfacción laboral**, “sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este”. Robins & Judge (2017, p. 78).

### **III. MARCO METODOLOGICO**

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

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG. El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la Empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022.

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

HE 1. La eficiencia se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022.

HE 2. La eficacia se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo y el área de mantenimiento de la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022

HE 3. La productividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal de mantenimiento de la empresa Vendtech SAC, Rímac ,2022.

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

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

###### **3.2.1.1. Variable 1- Clima organizacional**

Según Robins & Judge (2017), campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar este conocimiento en mejorar la efectividad en las organizaciones. (p. 10).

###### **3.2.1.2. Variable 2 - Desempeño laboral**

Según Chiavenato (2017), nuestro interés no está en el desempeño en general sino específicamente, en el desempeño en un puesto, es decir, en

el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionales que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñara. Así el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan, (p. 210).

### 3.2.2. Definición operacional

**Tabla 1.**  
*Definición operacional*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Eficiencia	Calidad del servicio
		Capacitación laboral
		Revisar los equipos de trabajo
	Eficacia	Cultura organizacional
		Condiciones de trabajo
		Competencias de funciones
		Rotación del personal
	Productividad	Mejorar el ambiente laboral
		Remuneración
		Minimizar el ausentismo
Motivación laboral	Evaluación desempeño	
	Incentivos para el trabajador	
	Reconocimientos	
	Buena comunicación	
Desempeño laboral	Comunicación	Integración del trabajador
		Incentivar el liderazgo
	Calidad de vida	Higiene laboral
		Seguridad laboral
		Temperatura ambiente trabajo
		Ruido laboral/decibeles

Fuente: Elaboración Propia.

### 3.3. Tipo y nivel de investigación

**Tipo aplicada**, es aquella que tiene como objetivo resolver problemas concretos y prácticos de la sociedad o empresas, Rus (2020).

**Nivel descriptivo**, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población, Hernandez, Fernández y Batista (2014, p. 92).

Tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado. Definen y miden variables y las caracterizan, así como el fenómeno o planteamiento referido (Hernandez & Mendoza (2018, p. 141).

Nivel correlacional, tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto particular, Hernandez & Mendoza (2018, p. 105).

### 3.4. Diseño de la investigación

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018), diseño o plan estratégico que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida en una investigación con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema, (p. 150).

Investigación cuantitativa, “brinda una gran posibilidad de repetición y un enfoque sobre los puntos específicos de los fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares”, Hernandez & Mendoza (2018, p. 20).

Investigación transaccional transversal, “investigación que recopilan datos en un momento único”, Hernandez & Mendoza (2018, p. 177).

Diseño investigación no experimental, “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en las que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Hernández & Mendoza (2018, p. 175).

No probabilística, “muestra no probabilística o dirigida subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación”. Hernández & Mendoza (2018, p. 200).

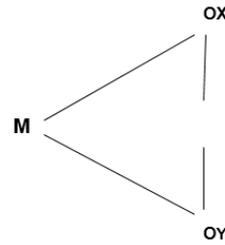
De la investigación realizada nuestro diseño es la siguiente:

**M**= Muestra

**Ox**= Clima organizacional

**Oy**= Desempeño laboral

**r**= Relación entre ambas variables



### 3.5. Población y muestra del estudio

**Población**, o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, Hernández & Mendoza (2018, p. 199), siendo la población de esta investigación de 32 personas.

**Muestra**, subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desea generalizar resultados, Hernandez & Mendoza (2018, p. 196). La muestra fue de 32 personas del área de mantenimiento. Siendo la muestra censal.

**Muestra censal**, según Ramirez (2018, como se citó en López, 1998), en vista que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, opina que la muestra censal es aquella porción que represente a toda la población.

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

De acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2014), se encuentran los diversos tipos de observación, diferentes clases de entrevista, estudio de casos, historias de vida, historia oral, entre otros. Asimismo, es importante considerar el uso de materiales que faciliten la recolección de información como cintas y grabaciones, videos y fotografías y técnicas de mapeo necesarias para la reconstrucción de la realidad social. (p. 466).

#### 3.6.1. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada como procedimiento de investigación se aplicó una encuesta que permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz en el ámbito de actividades del personal del área de mantenimiento con un total de 32 participantes.

### 3.6.2. Instrumento de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario formulado por 20 preguntas para medir las variables y la influencia entre ellas. culminado el proceso se buscó la fiabilidad del instrumento.

**Encuesta**, generalmente utilizan cuestionarios que se aplican en diferentes contextos (entrevistas en persona, por medio electrónicos como correos o páginas web, en grupo, etc), Hernandez, Fernández y Batista (2014, p. 152).

**Instrumento** de medición. Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, Hernandez, Fernández y Batista (2014, p. 199),

**Cuestionario**, conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, Fernández y Batista (2014, p. 217).

**Analítico**, de representar un proceso recolector y analítico de datos, con pocos márgenes de error, la producción de datos estadísticos permite controlar la generación de respuestas y obtener resultados positivos, si cuenta con recomendaciones para mejorar los trabajos cuantificables. Hernández, Fernández y Batista (2014, p. 158).

**Método de escalamiento de Likert**, conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías, Hernández, Fernández y Batista (2014, p. 238).

Para el desarrollo de nuestra investigación contó de cinco categorías.

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

### 3.7. Métodos de análisis de datos

#### Validación de datos

Para la validación de datos se reforzó a través del aporte consultado a los responsables a cargo de los departamentos de la organización de la Empresa Vendtech Rímac 2022.

#### Confiabilidad del instrumento, con el alfa de Cronbach

En La confiabilidad del instrumento se reiteró el procedimiento para confirmar datos, de los cuales se obtuvieron el mismo resultado en la medición de indicadores y variables, en la confirmación se determinó la confiabilidad con el método de alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si<sup>2</sup>: Sumatoria de varianzas de los Ítems

St<sup>2</sup>: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de alfa de Cronbach

### 3.8. Aspectos éticos

Los aspectos éticos para que se emplearon para esta investigación fueron de acuerdo con la normas y procedimientos de la Universidad Privada Telesup, donde damos fe que la autoría de este trabajo investigación no es copia.

La encuesta aplicada fue anónima al personal del área técnica de la Empresa Vendtech, contó de 20 preguntas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Confiabilidad del instrumento, con el alfa de Cronbach

**Tabla 2.**  
*Confiabilidad del Instrumento*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

Elaboración propia

En la confiabilidad del instrumento se reiteró el procedimiento para confirmar datos. Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba del coeficiente de alfa de Cronbach en una prueba piloto. De una muestra de 15 participantes al azar.

**Tabla 3.**  
*Estadística de la fiabilidad*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.820	.829	20

Elaboración propia

**Interpretación:** se tiene una confiabilidad del instrumento con la prueba de coeficiente de alfa Cronbach arrojó un valor .820, el cual nos brinda la certeza que el instrumento es válido, fiable y consistente.

De igual forma se tiene la validación del instrumento de parte del juicio de expertos.

## 4.2. Estadística descriptiva

### 4.2.1. Variable clima organizacional

#### 4.2.1.1. Dimensión eficiencia

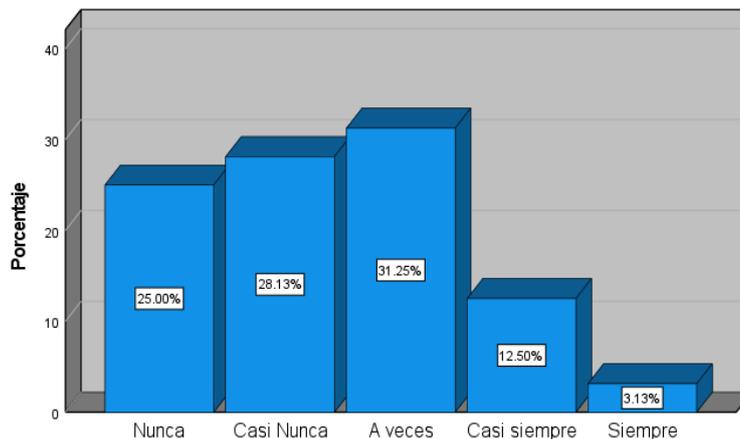
#### Indicador calidad de servicio

Ítem 1: ¿Cree usted que el área de almacén tiene los repuestos en el momento oportuno, cuando lo requiera el área de taller, para brindar un servicio de calidad?

**Tabla 4.**  
*Calidad de servicios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	8	25.0	25.0
	Casi nunca	9	28.1	53.1
	A veces	10	31.3	84.4
	Casi siempre	4	12.5	96.9
	Siempre	1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0

Elaboración propia



**Figura 1.** Calidad de servicio  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** de la encuesta realizada a 32 participantes, del área de mantenimiento, en la tabla N.º 4 y gráfico N.º 1, se tiene un 25.00% que indica que en sus operaciones diarias nunca cuentan con los repuestos en el momento oportuno, un 28.13% indica que casi nunca se cuenta con los repuestos, se tiene un 31.25% que solo a veces se cuenta con los repuestos, un 12.50% casi siempre se tiene los repuestos, por último el 3.13% que siempre se tiene el repuestos, en la Empresa Vendtech no cuenta con los repuestos en las operaciones diarias.

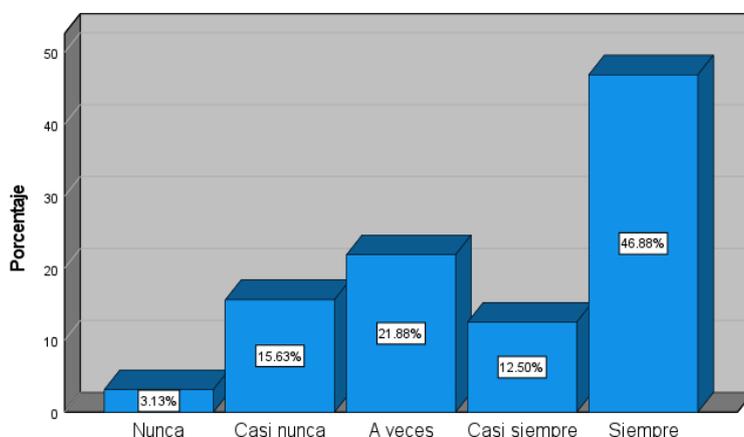
## Indicador capacitación laboral

**Ítem 2:** ¿Cree usted que los conocimientos o habilidades del personal de mantenimiento necesitan ser reforzados a través de capacitaciones?

**Tabla 5.**  
*Capacitación laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	1	3.1	3.1	3.1
<b>Casi nunca</b>	5	15.6	15.6	18.7
<b>A veces</b>	7	21.9	21.9	40.6
<b>Casi siempre</b>	4	12.5	12.5	53.1
<b>Siempre</b>	15	46.9	46.9	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 2.** Capacitación laboral  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la encuesta realizada a 32 participantes, del área de mantenimiento de la tabla 5 y del gráfico N.º 2, que un 46.88% indica que “siempre” sus habilidades debe ser reforzados continuamente, un 12.50% requiere que “casi siempre” debe ser reforzado sus habilidades, un 21.88% que “a veces” debe ser reforzado sus habilidades, una mínima participación de 15.63% no requiere “casi nunca” potenciar sus habilidades y una mínima participación de 3.13% “nunca” requiere una capacitación, de lo desarrollado en la Empresa Vendtech se requieren las capacitaciones oportunas del personal para afianzar sus habilidades.

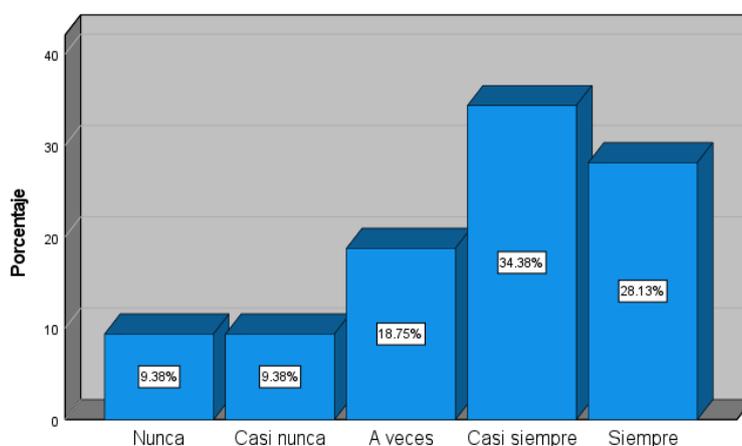
## Indicador revisar los equipos de trabajo

**Ítem 3:** ¿Cree usted que el personal de mantenimiento necesita mayor control de los procesos de trabajo para tener organizado su rol de funciones?

**Tabla 6.**  
*Revisar los equipos de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	3	9.4	9.4
	Casi nunca	3	9.4	18.8
	A veces	6	18.8	37.5
	Casi siempre	11	34.4	71.9
	Siempre	9	28.1	100.0
	<b>Total</b>	32	100.0	100.0

Elaboración propia



**Figura 3.** Revisar los equipos de trabajo  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la encuesta realizada a 32 participantes, del área de mantenimiento de la tabla 6 y del gráfico N.º 3, se tiene que un 34.38% que “casi siempre” debe haber mayor control en los procesos, un 28.13% “siempre”, debe ser reforzado el control, un 18.75% “a veces”, debe ser reforzado los procesos, un 9.38% que “casi nunca” debe ser reforzado, finalmente un 9.38% “nunca” debe ser reforzado, de lo desarrollado de la Empresa Vendtech, se requiere mayor control en los procesos del personal de mantenimiento.

#### 4.2.1.2. Dimensión eficacia

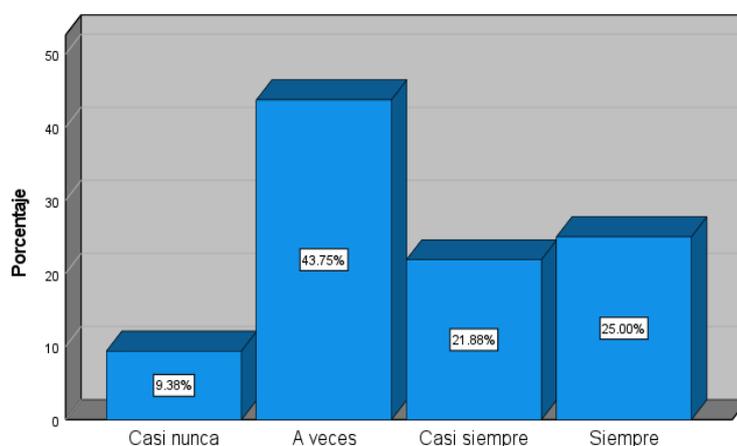
### Indicador Cultura organizacional

Ítem 4: ¿Usted conoce y vive la cultura organizacional en su puesto de trabajo?

**Tabla 7.**  
*Cultura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Casi nunca</b>	3	9.4	9.4	9.4
<b>A veces</b>	14	43.8	43.8	53.1
<b>Valido Casi siempre</b>	7	21.9	21.9	75.0
<b>Siempre</b>	8	25.0	25.0	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 4.** Cultura organizacional  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la encuesta realizada a 32 participantes, del área de mantenimiento de la tabla 7 y del gráfico N.º 4, se tiene un 25.0% que “siempre”, vive la cultura organizacional, un 21.88% que “casi siempre” vive la cultura organizacional, un 43.75% que “a veces” vive la cultura organizacional, finalmente un 9.38% que “casi nunca”, vive la cultura organizacional, de lo desarrollado de la Empresa Vendtech, el personal conoce y vive la cultura organizacional.

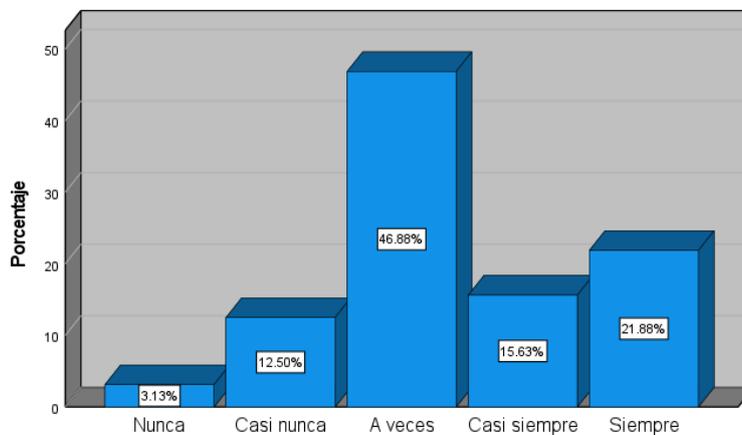
## Indicador condiciones de trabajo

**Ítem 5:** ¿El personal de mantenimiento cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer un buen trabajo?

**Tabla 8.**  
*Condiciones de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	1	3.1	3.1
	Casi nunca	4	12.5	15.6
	A veces	15	46.9	62.5
	Casi siempre	5	15.6	78.1
	Siempre	7	21.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0

Elaboración propia



**Figura 5.** Condiciones de trabajo  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.** De la encuesta realizada a 32 participantes, del área de mantenimiento de la tabla 8 y del gráfico N.º 5, se tiene un 21.88% que indica “siempre” cuenta con las herramientas en el momento oportuno, un 15.63 “casi siempre” cuenta con las herramientas, un 46.88% a veces cuenta con la herramienta, un 12.50% que casi nunca tiene las herramientas, y finalmente un 3.13% que nunca tiene las herramientas, de lo desarrollado de la Empresa Vendtech, el personal no cuenta con las herramientas en el momento oportuno.

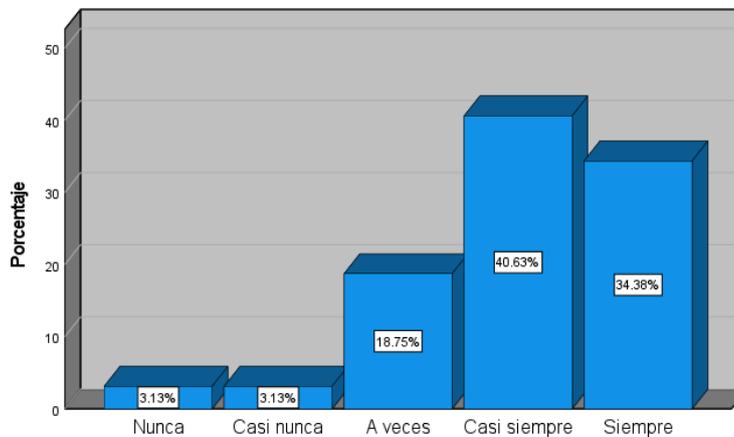
## Indicador competencia de funciones

**Ítem 6:** ¿Cree usted que el personal de mantenimiento tiene la capacidad de dar diferentes soluciones a los problemas dentro de su área de trabajo?

**Tabla 9.**  
*Competencias de funciones*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	1	3.1	3.1
	Casi nunca	1	3.1	6.2
	A veces	6	18.8	18.8
	Casi siempre	13	40.6	65.6
	Siempre	11	34.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Elaboración propia



**Figura 6.** Competencias de funciones  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la encuesta realizada a 32 participantes, del área de mantenimiento de la tabla 9 y del gráfico N.º 6, se tiene un 34.38% que siempre puede brindar alternativas en su puesto de trabajo, un 40.63% casi siempre brinda alternativas en su puesto, un 18.75% a veces brinda alternativas, un 3.13% casi nunca aporta alternativas, finalmente, un 3.13% indica que nunca aporta alternativas, en la Empresa Vendtech el personal técnico brinda diversas soluciones en cuanto al trabajo.

### 4.2.1.3. Dimensión productividad

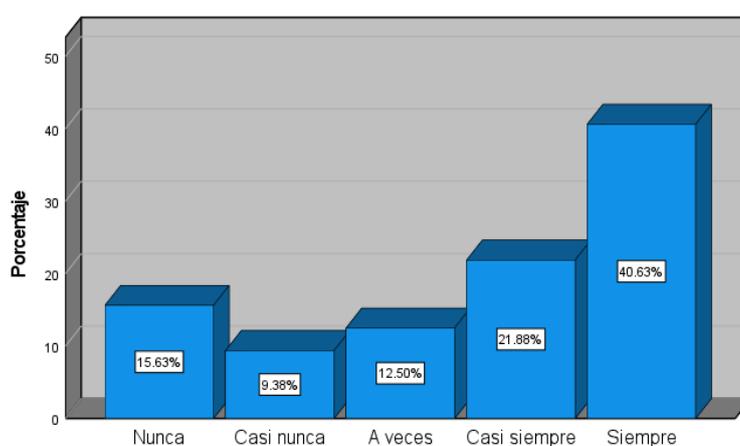
#### Indicador rotación del personal

Ítem 7: ¿Usted está dispuesto a abandonar este trabajo, al tener alguna mejora propuesta salarial, o problema de tipo personal o familiar?

**Tabla 10.**  
*Rotación del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	5	15.6	15.6
	Casi nunca	3	9.4	25.0
	A veces	4	12.5	37.5
	Casi siempre	7	21.9	59.4
	Siempre	13	40.6	100.0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Elaboración propia



**Figura 7.** Rotación de personal  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 10 y del gráfico N.º 7, un 40.63% de los encuestados indican que siempre podrían retirarse de la compañía, un 21.88% de los encuestados indican que casi siempre podrían retirarse, solo un 15.63% indica que nunca se retiraría, lo que se evidencia es que el personal está dispuesto a retirarse de la Empresa Vendtech por una mejora salarial.

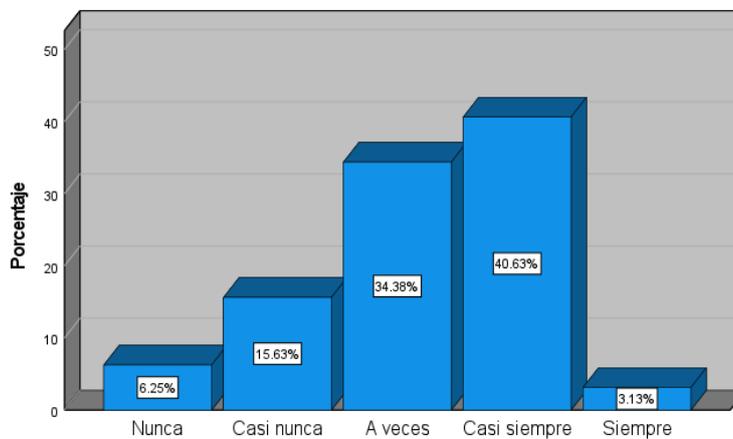
## Indicador mejorar el ambiente laboral

Ítem 8: ¿Cree usted que su zona o área de trabajo ha mejorado?

**Tabla 11.**  
*Mejorar el ambiente laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	2	6.3	6.3	6.3
<b>Casi nunca</b>	5	15.6	15.6	21.9
<b>A veces</b>	11	34.4	34.4	56.3
<b>Casi siempre</b>	13	40.6	40.6	96.9
<b>Siempre</b>	1	3.1	3.1	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 8.** Mejorar el ambiente de trabajo  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 11 y del gráfico N.º 8, un 40.63% de los encuestados indica que casi siempre ha mejorado su área de trabajo, un 34.38% de los encuestados indican que a veces mejora su área de trabajo, solo un 15.63% indica que casi nunca ha mejorado su área de trabajo, lo que se evidencia es que el personal ha experimentado una mejora en su área de trabajo dentro de la Empresa Vendtech.

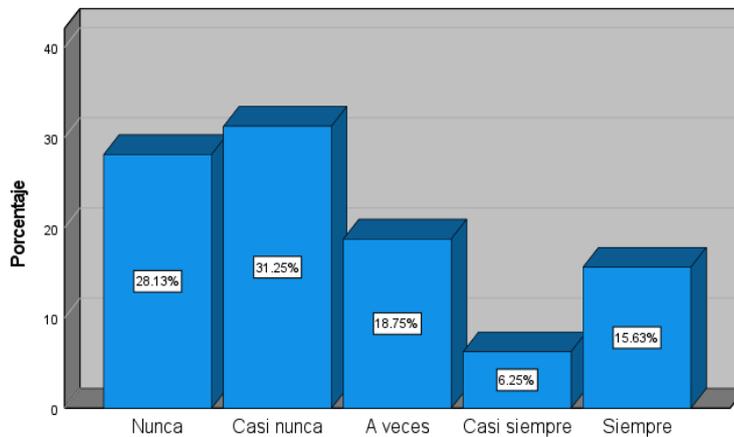
## Indicador remuneración

**Ítem 9:** ¿Usted está conforme con la remuneración percibida, por el trabajo que realiza?

**Tabla 12.**  
*Remuneración*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	9	28.1	28.1
	Casi nunca	10	31.3	59.4
	A veces	6	18.8	78.1
	Casi siempre	2	6.3	84.4
	Siempre	5	15.6	100.0
	<b>Total</b>	32	100.0	100.0

Elaboración propia



**Figura 9.** Remuneración  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 12 y del gráfico N.º 9, un 31.25% de los encuestados indican que casi nunca perciben las mejoras salariales, un 28.13% de los encuestados indican nunca ha mejorado los sueldos, solo un 18.75% indica que a veces a las condiciones salariales, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la empresa Vendtech, este descontento en cuanto al tema de remuneración.

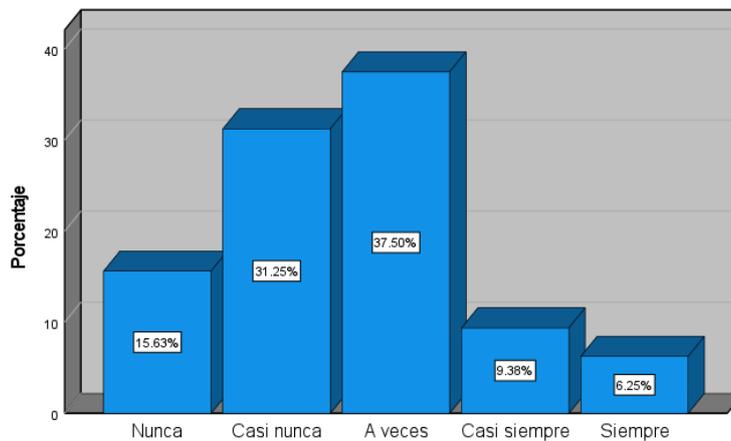
## Indicador minimizar el ausentismo

**Ítem 10:** ¿El personal del área de mantenimiento suele faltar en sus días de trabajo de manera improvisada?

**Tabla 13.**  
*Minimizar el ausentismo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	2	15.6	15.6
	Casi nunca	10	31.3	46.9
	A veces	12	37.5	84.4
	Casi siempre	3	9.4	93.8
	Siempre	2	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0

Elaboración propia



**Figura 10.** Minimizar el ausentismo  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 13 y del gráfico N.º 10, un 37.5% de los encuestados indica que a veces faltan en sus días de trabajo, un 31.25% de los encuestados indica casi nunca ha faltado a sus labores, solo un 15.63% indica que nunca a faltado a sus labores, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, suele faltar constante a sus labores diarias.

## 4.2.2. Variable desempeño laboral

### 4.2.2.1. Dimensión motivación laboral

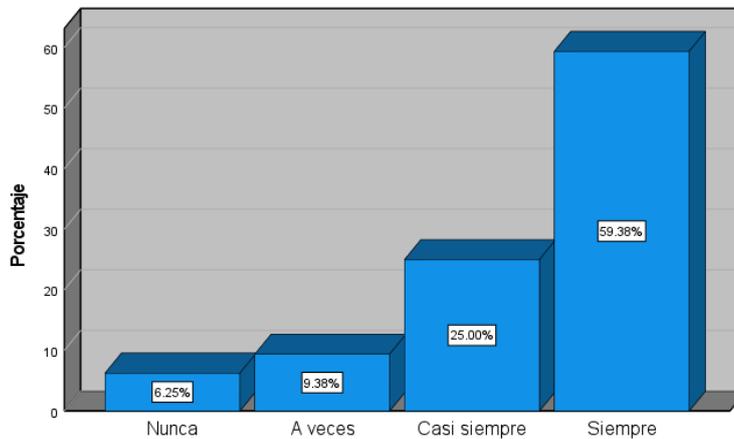
#### Indicador evaluación desempeño

Ítem 11: ¿Cree usted que la evaluación desempeño, debería ser realizado cada semestre?

**Tabla 14.**  
*Evaluación desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	2	6.3	6.3	6.3
<b>A veces</b>	3	9.4	9.4	15.6
<b>Valido</b>				
<b>Casi siempre</b>	8	25.0	25.0	40.6
<b>Siempre</b>	19	59.4	59.4	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 11.** Evaluación de desempeño  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 14 y del gráfico N.º 11, un 59.38% de los encuestados indican que siempre las evaluaciones deben ser semestral, un 25.00% de los encuestados indican casi siempre deben ser reforzado las evaluaciones, solo un 9.38% indica que a veces debe ser reforzado la evaluación desempeño lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, requiere que las evaluaciones deben ser semestral.

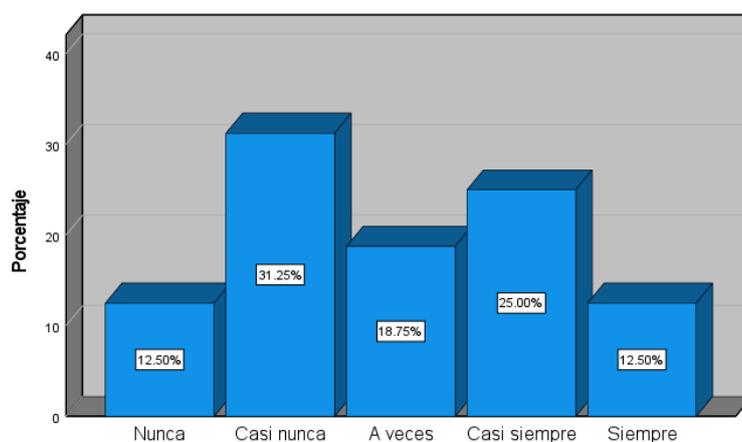
## Indicador incentivos para el trabajador

Ítem 12: ¿Cree usted se siente conforme con los incentivos percibidos de parte de la empresa?

**Tabla 15.**  
*Incentivos del trabajador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	4	12.5	12.5	12.5
<b>Casi nunca</b>	10	31.3	31.3	43.8
<b>A veces</b>	6	18.8	18.8	62.5
<b>Casi siempre</b>	8	25.0	25.0	87.5
<b>Siempre</b>	4	12.5	12.5	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 12.** Incentivos para el trabajador  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 15 y del gráfico N.º 12, un 31.25% de los encuestados indica que casi nunca están de acuerdo con los incentivos, un 25.00% de los encuestados indica casi siempre están de acuerdo con los incentivos y el 12.50% indica que nunca está de acuerdo con los incentivos, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, no percibe que los incentivos sean buenos.

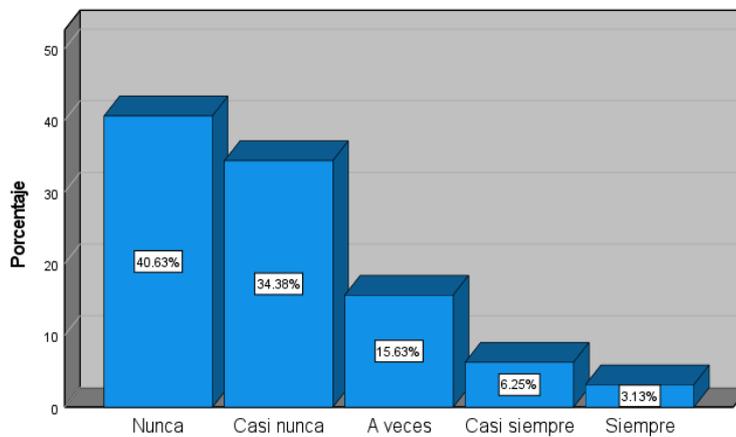
## Indicador reconocimientos

Ítem 13: ¿La empresa realiza eventos de reconocimientos al personal del área de mantenimiento?

**Tabla 16.**  
*Reconocimientos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	13	40.6	40.6
	Casi nunca	11	34.4	75.0
	A veces	5	15.6	90.6
	Casi siempre	2	6.3	96.9
	Siempre	1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0

Elaboración propia



**Figura 13.** Reconocimientos  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 16 y del gráfico N.º 13, un 40.63% de los encuestados indican que nunca les realizan los reconocimientos, un 34.38% de los encuestados indica casi nunca reciben reconocimientos y el 15.63% indica que a veces reciben reconocimientos, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, no percibe los reconocimientos correspondientes por sus labores realizadas.

#### 4.2.2.2. Dimensión comunicación

##### Indicador buena comunicación

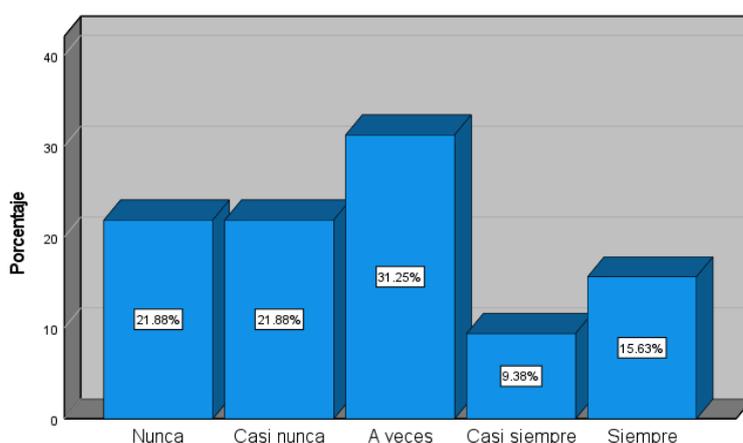
Ítem 14: ¿La empresa mantiene informado al personal del área de mantenimiento sobre los eventos y cambios dentro de la empresa?

**Tabla 17.**

*Buena comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	7	21.9	21.9
	Casi nunca	7	21.9	43.8
	A veces	10	31.3	75.0
	Casi siempre	3	9.4	84.4
	Siempre	5	15.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0

Elaboración propia



**Figura 14.** Buena comunicación

Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 17 y del gráfico N.º 14, un 31.25% de los encuestados indica que a veces se les comunica oportunamente, un 21.88% de los encuestados indica casi nunca son comunicados y el 21.88% indica que nunca les comunican oportunamente, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, no promueve la comunicación oportuna.

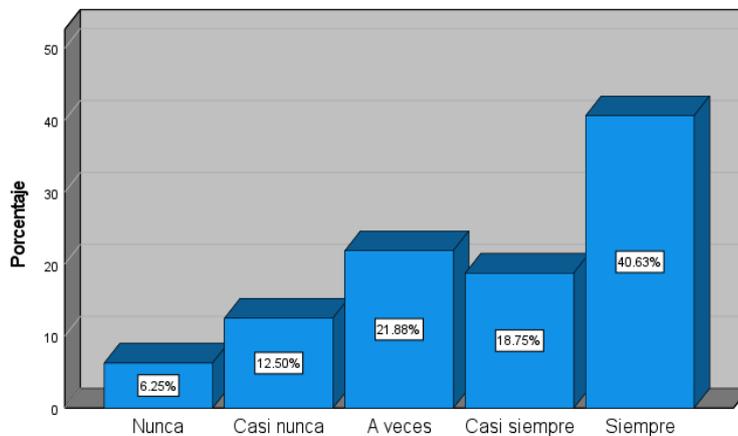
## Indicador integración del trabajador

Ítem 15: ¿La empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación al personal del área de mantenimiento?

**Tabla 18.**  
*Integración del trabajador*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	2	6.3	6.3	6.3
<b>Casi nunca</b>	4	12.5	12.5	18.8
<b>A veces</b>	7	21.9	21.9	40.6
<b>Casi siempre</b>	6	18.8	18.8	59.4
<b>Siempre</b>	13	40.6	40.6	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 15.** Integración del trabajador  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 18 y del gráfico N.º 15, un 40.63% de los encuestados indica que siempre la empresa busca la integración, un 21.88% de los encuestados indica a veces se realiza integración del trabajador y el 18.75% indica que casi siempre se integran, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, promueve la integración del trabajador.

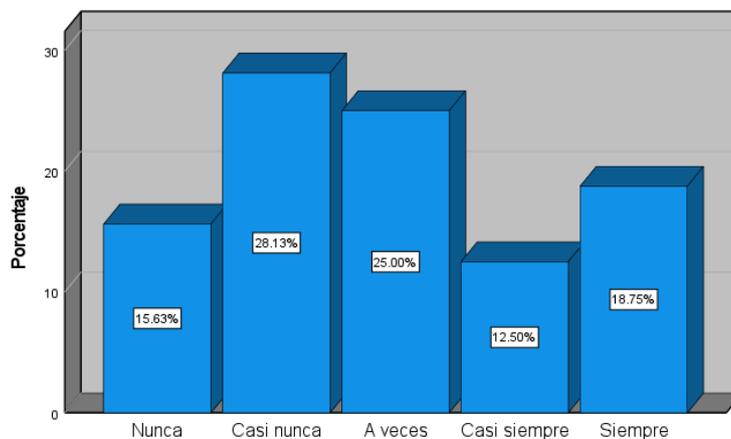
## Indicador incentivar el liderazgo

Ítem 16: ¿Cree usted que se incentiva la participación del personal técnico en la toma de decisiones?

**Tabla 19.**  
*Incentivar el liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	5	15.6	15.6	15.6
<b>Casi nunca</b>	9	28.1	28.1	43.7
<b>A veces</b>	8	25.0	25.0	68.7
<b>Casi siempre</b>	4	12.5	12.5	81.2
<b>Siempre</b>	6	18.8	18.8	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 16.** Incentivar al trabajador  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 19 y del gráfico N.º 16, un 28.13% de los encuestados indica que casi nunca la empresa busca incentivar al trabajador, un 25.00% de los encuestados indica a veces se busca incentivar al trabajador y el 18.75% indica que siempre se incentiva al trabajador, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, no siente que se les incentiva su participación en la toma de decisiones.

### 4.2.2.3. Dimensión calidad de vida

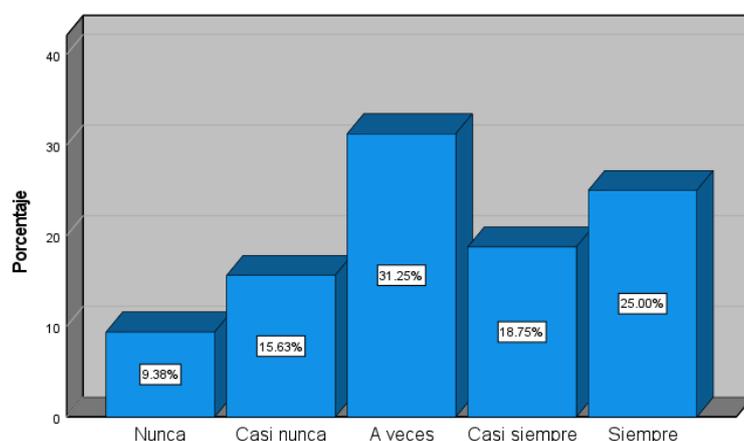
#### Indicador higiene laboral

Ítem 17: ¿Usted siente que el ambiente de trabajo (baños, casilleros, comedor, sala descanso) tiene las condiciones óptimas?

**Tabla 20.**  
*Higiene laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	3	9.4	9.4	9.4
<b>Casi nunca</b>	5	15.6	15.6	25.0
<b>A veces</b>	10	31.3	31.3	56.3
<b>Casi siempre</b>	6	18.8	18.8	75.0
<b>Siempre</b>	8	25.0	25.0	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 17.** Higiene laboral  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 20 y del gráfico N.º 17, un 31.25% de los encuestados indica que a veces hay una buena higiene laboral, un 25.00% de los encuestados indica siempre hay una buena higiene laboral y el 18.75% indica que siempre se hay una buena higiene laboral, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, participa cuida y mantiene la higiene laboral.

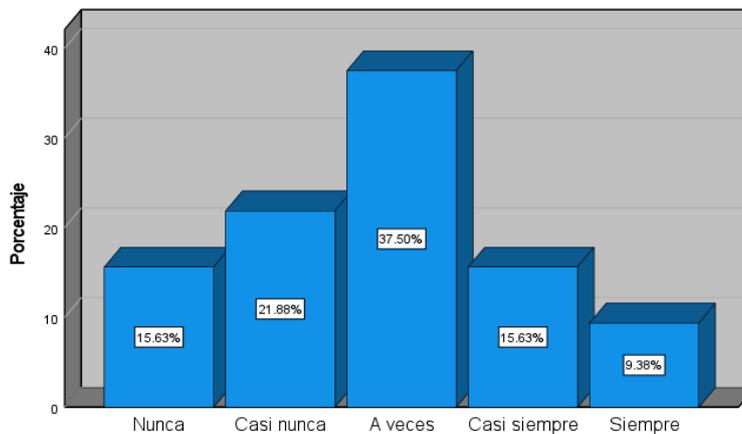
## Indicador seguridad laboral

Ítem 18: ¿La empresa se preocupa en brindarles las capacitaciones correspondientes en temas de seguridad y salud?

**Tabla 21.**  
*Seguridad laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	5	15.6	15.6
	Casi nunca	7	21.9	37.5
	A veces	12	37.5	75.0
	Casi siempre	5	15.6	90.6
	Siempre	3	9.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Elaboración propia



**Figura 18.** Seguridad laboral  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 21 y del gráfico N.º 18, un 37.50% de los encuestados indica que a veces se tiene seguridad laboral, un 21.88% de los encuestados indica casi nunca hay seguridad laboral y el 15.63% indica que nunca se tiene seguridad laboral, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, no tiene seguridad laboral.

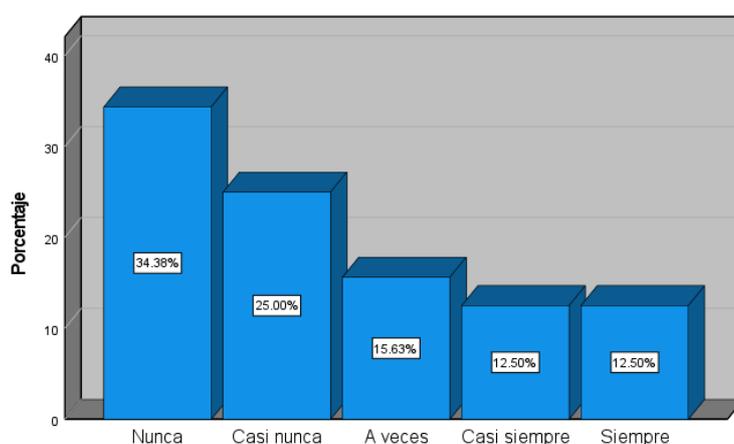
## Indicador temperatura ambiente de trabajo

Ítem 19: ¿Cree usted que el área donde realiza sus funciones, tiene una temperatura de confort?

**Tabla 22.**  
*Temperatura ambiente de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	11	34.4	34.4	34.4
<b>Casi nunca</b>	8	25.0	25.0	59.4
<b>A veces</b>	5	15.6	15.6	75.0
<b>Casi siempre</b>	4	12.5	12.5	87.5
<b>Siempre</b>	4	12.5	12.5	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 19.** Temperatura ambiente de trabajo  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla N°22 y del gráfico N.º 19, un 34.38% de los encuestados indica que nunca su área de trabajo tiene una temperatura de ambiente, un 25.00% de los encuestados indica casi nunca su área de trabajo tiene una temperatura de ambiente y el 15.63% indica que a veces s su área de trabajo tiene una temperatura de ambiente e tiene seguridad laboral, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, no tiene una temperatura de ambiente de trabajo.

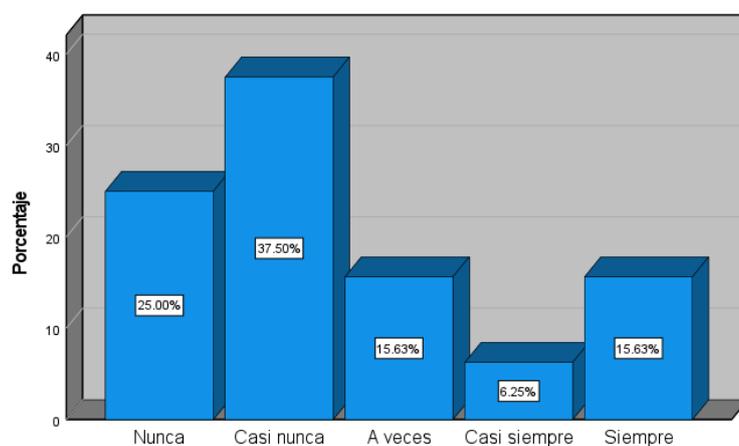
## Indicador ruido laboral/decibeles

Ítem 20: ¿Cree usted en el área donde realiza sus funciones está expuesto a ruidos molestos, que afecten el desarrollo de tu trabajo?

**Tabla 23.**  
*Ruido laboral/decibeles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Nunca</b>	8	25.0	25.0	25.0
<b>Casi nunca</b>	12	37.5	37.5	62.5
<b>A veces</b>	5	15.6	15.6	78.1
<b>Casi siempre</b>	2	6.3	6.3	84.4
<b>Siempre</b>	5	15.6	15.6	100.0
<b>Total</b>	32	100.0	100.0	

Elaboración propia



**Figura 20.** Ruido laboral/decibeles  
Elaboración propia

**Interpretación.** De la tabla 23 y del gráfico N.º 20, un 37.50% de los encuestados indica que casi nunca su área de trabajo tiene ruido laboral, un 25.00% de los encuestados indica nunca su área de trabajo tiene ruido laboral y el 15.63% indica que a veces su área de trabajo tiene ruido laboral, lo que se evidencia es que el personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech, tiene un ambiente libre de ruido laboral.

### 4.3. Estadística inferencial

#### 4.3.1. Hipótesis general

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la Empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022

H0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la Empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022

**Tabla 24.**

*Correlación clima organizacional y desempeño laboral*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1	.498**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	32	32
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.498**	1
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	32	32

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

**Interpretación.** De la tabla N.º. 24, se aprecia que, sí existe correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .498, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

#### 4.3.2. Hipótesis específica 1

H1: La eficiencia se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022

H0: La eficiencia no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022

**Tabla 25.**  
*Correlación eficiencia y desempeño laboral*

			Eficiencia	Desempeño laboral
Rho de	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1	.574**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	32	32
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.574**	1
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	32	32

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

**Interpretación.** De la tabla N.º 25, se aprecia que, sí existe correlación entre la dimensión eficiencia y la variable desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .574, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

#### 4.3.3. Hipótesis específica 2

**H1:** La eficiencia se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022

**H0:** La eficiencia no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022.

**Tabla 26.**  
*Correlación eficacia y desempeño laboral*

			Eficacia	Desempeño laboral
Rho de	Eficacia	Coeficiente de correlación	1	.762**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	32	32
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.762**	1
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	32	32

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

**Interpretación.** De la tabla N.º 25, se aprecia que, sí existe correlación entre la dimensión eficacia y la variable desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .762, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

### 4.3.3. Hipótesis específica 3

**H1:** La productividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022

**H0:** La productividad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la Empresa Vendtech SAC Rímac, 2022

**Tabla 27.**  
*Correlación productividad y desempeño laboral*

			Productividad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1	.516*
		Sig. (bilateral)		0.018
	Desempeño laboral	N	32	32
		Coefficiente de correlación	.516*	1
		Sig. (bilateral)	0.018	
		N	32	32

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

**Interpretación.** De la tabla N.º 27, se aprecia que, si existe correlación entre la dimensión productividad y la variable desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .516, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados.

Con base en los resultados obtenidos se hace referencia al clima organizacional y el desempeño laboral que existe entre los trabajadores del área de mantenimiento de la Empresa Vendtech Rímac 2022.

En este trabajo de investigación en el que las variables juegan un papel importante y que van de la mano con las dimensiones con eficiencia, eficacia y productividad considerando que el clima organizacional es de vital relevancia, porque tiene una relación con el desempeño laboral del personal de mantenimiento de la Empresa Vendtech 2022 Asimismo, el desempeño laboral tiene como dimensiones: productividad motivación laboral y calidad de vida que están vinculadas directamente con el desempeño del trabajador. Enumerando partes importantes de los resultados estadísticos.

**Primera:** en el presente estudio se concluye que la variable clima organizacional está vinculado directa y positivamente con la variable desempeño laboral de la tabla N.º. 24, se aprecia que, si existe correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .498, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

Según la tesis de Pastor (2018).

En su investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima, 2017”, tesis presentada para optar el grado de licenciado de administración, en la escuela de Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad San Ignacio de Loyola.

En el estudio realizado la existencia de una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor

sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

Según la tesis de Adrianzen & Valencia (2019)

En su investigación titulado “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019”, tesis presentada para optar el grado académico licenciada en administración y gestión comercial, de la Universidad Privada del Norte, Trujillo 2019.

Se determinó que el nivel de relación entre el clima organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.847$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), y confirmada por la prueba T-Student arrojando 4.5.

Y en cuestión al análisis estadístico realizado a los trabajadores del área del mantenimiento de la “Empresa Vendtech Rímac 2022” los trabajadores deben tener un clima organizacional del 52% para poder tener desempeño del 45%, el clima organizacional es de suma importancia para que los trabajadores exploten su mejor potencial, ya que se les otorga un ambiente favorable donde desarrollarse, con las condiciones adecuadas, y herramientas necesarias, de esto depende para un mayor rendimiento y desempeño de acuerdo con su funciones a realizar .

**Segunda:** de la tabla N.º 25, se aprecia que, sí existe correlación entre la dimensión eficiencia y la variable desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .574, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

Según la tesis de Quispe & Velarde (2020)

En su investigación titulada “La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa 2018”, tesis presentada para optar el grado de licenciado de administración, en la escuela de

Facultad de Administración, de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Se concluyó que existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la Municipalidad Distrital de Cerro Colorado, Arequipa, con un nivel de correlación alta y positiva (0.732) y un nivel de significación menor a 0.05. En otras palabras, si el clima laboral mejora es muy probable que en consecuencia el desempeño de los trabajadores de la gerencia también mejore.

**Tercera:** de la tabla N.º 25, se aprecia que, si existe correlación entre la dimensión eficacia y la variable desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .762, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

Según la tesis de Gonzales (2019)

En su investigación titulada “Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora”, tesis presentada para optar el grado académico de maestría en psicología laboral y organizacional, en la Facultad de Psicología, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México 2019.

Concluye que la empresa constructora Monterrey en una etapa de crecimiento presenta resultados positivos en cuanto a evaluación de las dimensiones organizacionales, sin embargo, se presentan diversas áreas de oportunidad que pueden ayudar a potencializar aún más su capital humano. Por un lado, los colaboradores presenta un alto nivel de satisfacción con la empresa, ya que les brinda la oportunidad de aprender mediante condiciones favorables, un ambiente propicio de compañerismo en donde se trabajó por cumplir con la visión de la organización; pero aparecen otros aspectos que mejorar como la oportunidad de crecer dentro de la organización, recompensar ese sentido de pertenencia y trabajo bien cumplido, darle claridad y orden a las tareas realizadas de tal manera que se mejore la productividad en el desempeño de los colaboradores.

De la encuesta realizada a 32 participantes, del área de mantenimiento de

la tabla 9 y del gráfico N.º 6, se tiene un 34.38% que siempre puede brindar alternativas en su puesto de trabajo, un 40.63% casi siempre brinda alternativas en su puesto, un 18.75% a veces brinda alternativas, un 3.13% casi nunca aporta alternativas, finalmente un 3.13% indica que nunca aporta alternativas, en la Empresa Vendtech el personal técnico brinda diversas soluciones en cuanto al trabajo.

Según la tesis de Ruíz (2019).

En su investigación titulada “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi, Essalud, Lambayeque Perú, 2019”, tesis presentada para optar el grado académico magister en gestión pública, de la Universidad del Pacífico, Lima 2019.

Respecto al desempeño laboral en su dimensión competencias, los trabajadores reportan un alto nivel de competencias con un 86,1% y un valor medio con 13,9%; las competencias cognitivas y técnicas muestran niveles satisfactorios y las competencias actitudinales es necesario mejorar.

Donde se tiene que las condiciones de trabajo para lograr la eficacia están relacionadas directamente con un .762 en la escala de rho Spearman donde se tiene que las competencias funciones, Pareto el 75.01% del personal se encuentra muy comprometido en brindar alternativas de soluciones, para lograr los objetivos propuestos. Teniendo como oportunidades mejorar las condiciones de trabajo.

**Cuarta:** de la tabla N.º 27, se aprecia que, si existe correlación entre la dimensión productividad y la variable desempeño laboral, según la correlación de rho Spearman de .516, de igual forma el valor de significancia es menor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

Según la tesis de Brasales (2020)

En su investigación titulada “El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de las Unidades Educativas del Milenio pertenecientes al Distrito 06D05 Guano - Penipe Educación”, tesis para optar el grado de magister en gestión del talento humano, de la Universidad de Ambato

Ecuador 2020.

Existe correlación positiva media entre las variables de estudio demostrando que a mayor clima laboral el desempeño incrementa en los docentes de las instituciones del Milenio. La medición de las variables clima y desempeño laboral se basó en la percepción de los docentes, por lo que puede variar las opiniones entre lo que percibe un individuo y otro sobre el mismo aspecto y en determinado tiempo.

En cuanto la percepción que pueda tener el trabajador sobre los beneficios que pueda tener sobre la compañía es de suma importancia, a fin que el personal pueda estar tranquilo mentalizado realizará su trabajo correctamente, de tener un trabajo bueno y sin reclamo reduciendo las mermas. con este detalle la empresa pueda brindar las mejoras salariales para el trabajador. A mejor clima organizacional mejor será el desempeño laboral.

## VI. CONCLUSIONES

A fin de sistematizar el análisis y conclusión lo hemos realizado por objetivos es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de la Empresa Vendtech Rímac 2022,

**Primera:** de los resultados encontrados tabla N°24 podemos determinar que existe una relación directa entre la variable de clima organizacional y desempeño laboral sustentado en rho-Spearman igual a 0.498 y (p) con 0.001. Datos que permiten afirmar que mientras mejor sea el nivel de clima organizacional mejor será el nivel de desempeño laboral. Determinar la relación que existe entre clima organizacional y eficiencia laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de la “Empresa Vendtech, Rímac 2022”

**Segunda:** de los resultados encontrados tabla 25 la variable clima organizacional está relacionada directa y positivamente con la dimensión eficiencia laboral, según la correlación de rho-Spearman de 0.574 representado este resultado como moderada correlación con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal H1 y se rechaza la hipótesis nula H0. Resaltando las buenas prácticas del personal técnico que está comprometido en realizar y gestionar su trabajo.

**Tercera:** de los resultados encontrados tabla 26 la variable clima organizacional está relacionada directa y positivamente con la dimensión eficacia, según la correlación de rho-Spearman de 0.762 representado este resultado como buena correlación con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal H1 y se rechaza la hipótesis nula H0. Se concluye que se tiene una buena oportunidad en gestionar que se viva la cultura organizacional en los trabajadores del área de mantenimiento.

**Cuarta:** de los resultados encontrados tabla 27 la variable clima organizacional está relacionada directa y positivamente con la dimensión productividad laboral, según la correlación de rho-Spearman de 0.516 representado este resultado como moderado correlación con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal H1 y se rechaza la

hipótesis nula H0. Se tiene oportunidad para minimizar el impacto de la rotación del personal, mejorando la remuneración del trabajador, para que los objetivos propuestos se puedan lograr, buscando la mejor productividad de cada personal.

Poniendo en énfasis a la opinión del colaborador de mantenimiento la empresa debería contar con una dinámica mejor diseñada para el incentivo del personal ya que depende de un grupo de factores que los rodean y que implican positivamente para un mejor rendimiento en el trabajo. Se percibe que la empresa pone mayores exigencias que reconocimientos y que influye de forma directa en la evaluación obtenida de la motivación que es parte del desempeño laboral.

De acuerdo con Chiavenato (2017), "los factores internos que influyen en la conducta humana, daremos especial atención a la motivación.

Es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener el mínimo conocimiento de lo que lo motiva. No es fácil definir exactamente el concepto de la motivación, pues se utiliza en sentidos diversos. De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico

Los colaboradores coinciden y exponen que se requiere mayor trabajo en equipo y otras disposiciones de apoyo para ofrecer y estar dentro de los parámetros solicitados dentro de la organización.

Sobre las competencias de funciones de acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente con base en las respuestas de los colaboradores, el empleado siente que necesita mayor participación para ofrecer mayores aportes de gestión y producción para el beneficio de la empresa y que ello depende la comunicación y que sea considerada con mayor regularidad.

A punto de conclusión en el estudio realizado sobre el "clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de mantenimiento". Que a mayor demanda de cambios mayor posibilidad de beneficios para la organización y el entorno que lo conforman.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** en cuanto el clima organizacional y desempeño laboral tienen una relación directa. Por tal motivo se le recomienda que el jefe del área de mantenimiento pueda motivar a su equipo constantemente para ello se puede utilizar diferentes técnicas como involucrarlos en los temas de los objetivos, de igual forma mejorar los ambientes de trabajo, otorgándoles mayor responsabilidad por igual y recompensando sus logros ya sea apoyándolos en cuanto alguna necesidad puedan presentarse (horarios rotativos) la mejora del clima organizacional fortalecer el desempeño laboral.

**Segunda:** en cuanto la eficacia y el desempeño laboral, cabe resaltar que este factor depende de una buena interacción y comunicación de parte de un buen ambiente de trabajo y de los alcances que puedan lograr el personal de trabajo. construir una cultura organizacional donde exista una sinergia entre el interior de la organización, dinamizando la productividad con el objetivo de tener mayor rentabilidad con menores recursos físicos y económicos.

Puede crear una ventaja competitiva al mezclar los factores emocionales y relacionales de las personas con la variable de un sistema organizacional.

Se recomienda capacitar a los trabajadores del área de mantenimiento constantemente ya que ayudará a mejorar estar más actualizado a los cambios e innovaciones de parte de la empresa.

**Tercera:** el clima organizacional y la eficiencia laboral, cabe resaltar que este factor depende de una buena interacción y comunicación de parte de un buen ambiente de trabajo y de los alcances que puedan lograr el personal de trabajo. construir una cultura organizacional donde exista una sinergia entre el interior de la organización, dinamizando la productividad con el objetivo de tener mayor rentabilidad con menores recursos físicos y económicos.

Puede crear una ventaja competitiva al mezclar los factores emocionales y relacionales de las personas con la variable de un sistema organizacional.

En cuanto a las capacitaciones y control de los procesos del personal se recomienda realizarlos en forme trimestral forma constantemente ya que ayudará

a mejorar estar más actualizado a los cambios e innovaciones de parte de la empresa.

**Cuarta:** en cuanto la productividad y el desempeño laboral, tiene una relación directa, teniendo oportunidades de mejora en cuanto a la remuneración, que influye directamente en la rotación del personal, en cuanto al tema expuestos el gerente de servicio técnico, debe elevarlo al director de RRHH, el cual al tener una alta rotación de personal, no será posible lograr los objetivos propuestos, se recomienda establecer incentivos por productividad por área de trabajos a fin que todo el personal pueda participar. Se recomienda programación de reuniones para exponer ciertas observaciones y atenciones para dar las posibles soluciones para evitar consecuencias de producción y rentabilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano (Séptima ed.) México Educación, 2017.
- Chiavenato, I (2017). Administración de Recursos Humanos (Decima ed.) México McGraw Hill Educación, 2017.
- Robbins, S. & Judge T. (2017). Comportamiento organizacional (Decimoséptima ed.). México. Pearson Educación, 2017. 744 páginas.
- Fischman. D. (2017). El líder transformador 2 (Primera reimpresión). Perú, 2017, 167 páginas.
- Bordas (2016). Gestión estratégica del clima laboral, Edición digital, Madrid, 2016. 137 páginas.
- Cuestas (2018). Evaluación del desempeño laboral (primera ed.). Perú 2018, 169 páginas.
- Armas, Llanos y Traverso (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales (Primera ed.). Ecuador 2017, 143 páginas.
- Hernandez, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación (Sexta edición), Printed México, 2014. 736 páginas.
- Hernandez & Mendoza (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera edición) McGraw Hill Interamericana Editores México, 2018. 736 páginas.
- Ecured. (4 de agosto del 2019). Definición de desempeño laboral. Fuente: [https://www.ecured.cu/index.php?title=Especial:Citar&page=Desempe%C3%B1o\\_laboral&id=3488744](https://www.ecured.cu/index.php?title=Especial:Citar&page=Desempe%C3%B1o_laboral&id=3488744)
- Morales, F. (23 marzo del 2018). Guía fundamental para optimizar su clima laboral, <https://blog.acsendo.com/ebook-guia-fundamental-para-optimizar-clima-laboral/>. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>.
- Ñaña, C. (2018). Comportamiento organizacional, obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC\\_0104\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC_0104_2018.pdf).

- Pastor (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017, obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3466>.
- Adrianzen & Valencia (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019, obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23304>.
- Ruiz (2019). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi Essalud, Lambayeque Perú, 2019”, obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>.
- Quispe & Velarde (2020). La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la municipalidad distrital de cerro colorado Arequipa 2018”, obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12008>
- Galarreta (2020). Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mi Banco Agencia Miraflores Arequipa, obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9044>.
- Ramírez (2018). Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017, obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE-Du%204069%20R1%20-%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez Del Águila (2019). Medición del Clima Organización para establecer planes de mejoras para los colaboradores de una empresa distribuidora de vehículos y repuestos. [https:// http://biblioteca.usac.edu.gt/ tesis/ 03/03 \\_6133.pdf](https://http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6133.pdf).
- Santamaría (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>.

- Brasales (2020). El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de las Unidades Educativas del Milenio pertenecientes al Distrito 06D05 Guano Penipe Educación. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31971/1/097%20GTH.pdf>.
- López (2020). Estudio del clima organización en una empresa de manufactura”, [https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1271/1/\\_ChristianLopez%20-Clima-Organizacional-Tesis-%20Ileana%20Guzman.pdf](https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1271/1/_ChristianLopez%20-Clima-Organizacional-Tesis-%20Ileana%20Guzman.pdf).
- Gonzales (2019). Estudio diagnóstico sobre el clima organizacional en una empresa constructora, [http://psicologia.uanl.mx/wp-content/uploads/2019/12/Tesis\\_JLGM\\_Ago2017.pdf](http://psicologia.uanl.mx/wp-content/uploads/2019/12/Tesis_JLGM_Ago2017.pdf).
- Sánchez (05 de diciembre, 2018). Eficiencia. <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>.
- Sánchez (05 de diciembre, 2018). fuente Eficacia.<https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>.
- Coll, F. (12 de mayo 2020). Clima laboral. <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Coll, F. (12 de mayo 2020). Capacitación laboral, fuente <https://economipedia.com/definiciones/capacitacion-laboral.html>
- Rus, E. (10 diciembre 2020). Investigación aplicada, fuente <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Sotelo, J & Figueroa, E (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior, fuente <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/312>.
- Chirino, Merino, Martínez (2018). Clima organizacional en el emprendimiento sostenible
- Piñeyro y Aragón (2018). Gestión del clima Organizacional (Buenos Aires-Argentina) Obtenido;<http://ceiret sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/240/2019/07/La-Gestio%CC%81n-del-Clima-Organizacional.-Estudio-del-caso-de-una-Empresa-Hotelera-EBOOK.pdf>

- Rivera, Rincón, Flores (2018). Clima organizacional un análisis desde los micro procesos de una ESE (Colombia) / Obtenido: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Lorren. C. (2018). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017 Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/bb83d663-b719-4110-a9d4-905ffa9baae6>
- OIT (2014). Guía del diagnóstico empresarial 2014, obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_363209.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_363209.pdf)
- Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 23 ed. Obtenido de <https://dle.rae.es>
- Pedraza, Álvarez y Cruz (2020). La relación del clima organizacional y el desempeño laboral en educación superior (México), obtenido de [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6\\_1/37%20PEDRAZA\\_ALVAREZ\\_CRUZ.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_1/37%20PEDRAZA_ALVAREZ_CRUZ.pdf)
- Gerardo, Miguel y Córdova (2018). Operacionalización de las variables. Obtenido de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del area mantenimiento de la empresa Vendtech SAC Rimac, 2022.	¿Cuál es la relación que existe clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022?	Determinar la relación que existe el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento la empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022.	El <b>clima organizacional</b> se relaciona significativamente en el <b>desempeño laboral</b> de los trabajadores del área mantenimiento la empresa Vendtech S.A.C. Rímac, 2022	<b>VARIABLE</b> 1=X Clima organizacional  <b>VARIABLE</b> 2=Y Desempeño Laboral	<b>TIPO:</b> Aplicativa  <b>DISEÑO:</b> No Experimental  <b>NIVEL:</b> Descriptivo Correlacional  <b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo  <b>PROBLACION:</b> 32  <b>MUESTRA:</b> 32  <b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario  <b>ANALISIS ESTADISTICO</b> SPSS
	<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		
	¿De qué manera influye la eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la empresa Vendtech SAC Rímac, 2022?	Determinar la relación que existe entre la eficiencia y el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la empresa Vendtech SAC Rímac, 2022	La eficiencia se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento la empresa Vendtech SAC Rímac, 2022		
	¿Cómo influye la <b>eficacia</b> en el desempeño laboral del personal del área de mantenimiento de la empresa Vendtech SAC? Rímac, 2022?	Determinar la relación que existe entre la eficacia y el desempeño laboral del personal administrativo y el área de mantenimiento de la empresa Vendtech SAC Rímac, 2022.	La eficacia se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo y el área de mantenimiento de la empresa Vendtech SAC Rímac, 2022		
	¿Cómo influye la <b>productividad</b> en el desempeño laboral en el personal de mantenimiento de la empresa Vendtech SAC, Rímac ,2022?	Determinar la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral en el personal de mantenimiento de la empresa Vendtech SAC, Rímac ,2022.	La productividad se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal de mantenimiento de la empresa Vendtech SAC, Rímac ,2022.		

Fuente: Elaboracion propia

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable Estudios	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Preguntas	Escala de medición
Clima Organizacional	Eficiencia	Calidad del servicio	1	¿Cree usted que el área de almacén tiene los repuestos en el momento oportuno, cuando lo requiera el área de taller, para brinda un servicio de calidad?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Capacitación laboral	2	¿Cree usted que los conocimientos o habilidades del personal de mantenimiento necesitan ser reforzados a través de capacitaciones?	
		Revisar los equipos de trabajo	3	¿Cree usted que el personal de mantenimiento necesita mayor control del proceso de trabajo para tener organizado su rol de funciones?	
	Eficacia	Cultura organizacional	4	¿Usted conoce y vive la cultura organizacional en su puesto de trabajo?	
		Condiciones de trabajo	5	¿El personal de mantenimiento cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer un buen trabajo?	
		Competencia de funciones	6	¿Cree usted que el personal de mantenimiento tiene la capacidad de dar diferentes soluciones a los problemas dentro de su área de trabajo?	
	Productividad	Rotación del personal	7	¿Usted está dispuesto a abandonar este trabajo, al tener alguna mejora propuesta salarial, o problema de tipo personal o familiar?	
		Mejorar el ambiente laboral	8	¿Cree usted que su zona o área de trabajo ha mejorado?	
		Remuneración	9	¿Usted está conforme con la remuneración percibida, por el trabajo que realiza?	
		Minimizar el ausentismo	10	¿El personal del área de mantenimiento suele faltar en sus días de trabajo de manera improvisada?	

Desempeño laboral	Motivación laboral	Evaluación desempeño	1 1	¿Cree usted que la evaluación desempeño, debería ser realizado cada semestre?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Incentivos para el trabajador	1 2	¿Cree usted se siente conforme con los incentivos percibidos de parte de la empresa?	
		Reconocimientos	1 3	¿La empresa realiza evento de reconocimientos al personal del área de mantenimiento?	
	Comunicación	Buena comunicación	1 4	¿La empresa mantiene informado al personal del área de mantenimiento sobre los eventos y cambios dentro de la empresa?	
		Integración del trabajador	1 5	¿La empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación al personal del área de mantenimiento?	
		Incentivar el liderazgo	1 6	¿Cree usted que se incentiva la participación del personal técnico en la toma de decisiones?	
	Calidad de vida	Higiene laboral	1 7	¿Usted siente que el ambiente de trabajo (baños, casilleros, comedor, sala descanso) tiene las condiciones óptimas?	
		Seguridad laboral	1 8	¿La empresa se preocupa en brindarles las capacitaciones correspondientes en temas de seguridad y salud?	
		Temperatura ambiente trabajo	1 9	¿Cree usted que el área donde realiza sus funciones tiene una temperatura de confort?	
		Ruido laboral/decibeles	2 0	¿Cree usted en el área donde realiza sus funciones está expuesto a ruidos molestos, que afecten el desarrollo de tu trabajo?	

Fuente: Elaboración propia

## **Anexo 3. Instrumentos**

### **Finalidad**

En este proceso de investigación estamos realizando el estudio sobre su implicación y relación entre el clima organizacional y desempeño Laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa Vendtech Rímac – Lima 2022.

Expresamos agradecimiento a todos los involucrados en su colaboración y participación.

### **3.2. Instrucciones**

Leer detenidamente las preguntas siguientes formuladas y responda marcando con un aspa las alternativas que de acuerdo corresponda.

Las preguntas formuladas tienen diferentes opciones de respuestas, solo elegir una, cada opción tiene un número para marcar la opción.

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

### Encuesta para validación del contenido del instrumento

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el área de almacén tiene los repuestos en el momento oportuno, cuando lo requiera el área de taller, para brindar un servicio de calidad?					
2	¿Cree usted que los conocimientos o habilidades del personal de mantenimiento necesitan ser reforzados a través de capacitaciones?					
3	¿Cree usted que el personal de mantenimiento necesita mayor control de los procesos de trabajo para tener organizado su rol de funciones?					
4	¿Usted conoce y vive la cultura organizacional en su puesto de trabajo?					
5	¿El personal de mantenimiento cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer un buen trabajo?					
6	¿Cree usted que el personal de mantenimiento tiene la capacidad de dar diferentes soluciones a los problemas dentro de su área de trabajo?					
7	¿Usted está dispuesto a abandonar este trabajo, al tener alguna mejora propuesta salarial, o problema de tipo personal o familiar?					
8	¿Cree usted que su zona o área de trabajo ha mejorado?					
9	¿Usted está conforme con la remuneración percibida, por el trabajo que realiza?					
10	¿El personal del área de mantenimiento suele faltar en sus días de trabajo de manera improvisada?					
N°	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que la evaluación desempeño, debería ser realizado cada semestre?					
12	¿Cree usted se siente conforme con los incentivos percibidos de parte de la empresa?					
13	¿La empresa realiza evento de reconocimientos al personal del área de mantenimiento?					
14	¿La empresa mantiene informado al personal del área de mantenimiento sobre los eventos y cambios dentro de la empresa?					
15	¿La empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación al personal del área de mantenimiento?					
16	¿Cree usted que se incentiva la participación del personal técnico en la toma de decisiones?					
17	¿Usted siente que el ambiente de trabajo (baños, casilleros, comedor, sala descanso) tiene las condiciones óptimas?					
18	¿La empresa se preocupa en brindarles las capacitaciones correspondientes en temas de seguridad y salud?					
19	¿Cree usted que el área donde realiza sus funciones tiene una temperatura de confort?					
20	¿Cree usted en el área donde realiza sus funciones está expuesto a ruidos molestos, que afecten el desarrollo de tu trabajo?					

## Anexo 4. Validación de instrumentos

Documentos para validar los instrumentos de medición a través del juicio de expertos.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable Independiente: Clima Organizacional</b>								
<b>Dimensión, Eficiencia</b>								
1	¿Cree usted que el área de almacén tiene los repuestos en el momento oportuno, cuando lo requiera el área de taller, para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
2	¿Cree usted que los conocimientos o habilidades del personal de mantenimiento necesitan ser reforzados a través de capacitaciones?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el personal de mantenimiento necesita mayor control de los procesos de trabajo para tener organizado su rol de funciones?	X		X		X		
<b>Dimensión, Eficacia</b>								
4	¿Usted conoce y vive la cultura organizacional en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5	¿El personal de mantenimiento cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer un buen trabajo?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el personal de mantenimiento tiene la capacidad de dar diferentes soluciones a los problemas dentro de su área de trabajo?	X		X		X		
<b>Dimensión, Productividad</b>								
7	¿Usted está dispuesto a abandonar este trabajo, al tener alguna mejora propuesta salarial, o problema de tipo personal o familiar?	X		X		X		
8	¿Cree usted que su zona o área de trabajo ha mejorado?	X		X		X		
9	¿Usted está conforme con la remuneración percibida, por el trabajo que realiza?	X		X		X		
10	¿El personal del área de mantenimiento suele faltar en sus días de trabajo de manera improvisada?	X		X		X		
<b>Variable Dependiente: Desempeño laboral</b>								
<b>Dimensión, Motivación laboral</b>								
11	¿Cree usted que la evaluación desempeño, debería ser realizado cada semestre?	X		X		X		
12	¿Cree usted se siente conforme con los incentivos percibidos de parte de la empresa?	X		X		X		
13	¿La empresa realiza evento de reconocimientos al personal del área de mantenimiento?	X		X		X		
<b>Dimensión, Comunicación</b>								
14	¿La empresa mantiene informado al personal del área de mantenimiento sobre los eventos y cambios dentro de la empresa?	X		X		X		
15	¿La empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación al personal del área de mantenimiento?	X		X		X		

16	¿Cree usted que se incentiva la participación del personal técnico en la toma de decisiones?	X		X		X	
<b>Dimensión, Calidad de vida</b>							
17	¿Usted siente que el ambiente de trabajo (baños, casilleros, comedor, sala descanso) tiene las condiciones óptimas?	X		X		X	
18	¿La empresa se preocupa en brindarles las capacitaciones correspondientes en temas de seguridad y salud?	X		X		X	
19	¿Cree usted que el área donde realiza sus funciones tiene una temperatura de confort?	X		X		X	
20	¿Cree usted en el área donde realiza sus funciones está expuesto a ruidos molestos, que afecten el desarrollo de tu trabajo?	X		X		X	

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

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )**

**Apellidos y Nombres del Juez Evaluador: Dr./Mg**

**Duran Herrera Victor Hugo**

**DNI: 15580451**

**Especialidad del Evaluador : Dr. En Administración**

**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable Independiente: Clima Organizacional</b>								
<b>Dimensión, Eficiencia</b>								
1	¿Cree usted que el área de almacén tiene los repuestos en el momento oportuno, cuando lo requiera el área de taller, para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
2	¿Cree usted que los conocimientos o habilidades del personal de mantenimiento necesitan ser reforzados a través de capacitaciones?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el personal de mantenimiento necesita mayor control de los procesos de trabajo para tener organizado su rol de funciones?	X		X		X		
<b>Dimensión, Eficacia</b>								
4	¿Usted conoce y vive la cultura organizacional en su puesto de trabajo?	X		X		X		
5	¿El personal de mantenimiento cuenta con todas las herramientas necesarias para hacer un buen trabajo?	X		X		X		
6	¿Cree usted que el personal de mantenimiento tiene la capacidad de dar diferentes soluciones a los problemas dentro de su área de trabajo?	X		X		X		
<b>Dimensión, Productividad</b>								
7	¿Usted está dispuesto a abandonar este trabajo, al tener alguna mejora propuesta salarial, o problema de tipo personal o familiar?	X		X		X		
8	¿Cree usted que su zona o área de trabajo ha mejorado?	X		X		X		
9	¿Usted está conforme con la remuneración percibida, por el trabajo que realiza?	X		X		X		
10	¿El personal del área de mantenimiento suele faltar en sus días de trabajo de manera improvisada?	X		X		X		
<b>Variable Dependiente: Desempeño laboral</b>								
<b>Dimensión, Motivación laboral</b>								
11	¿Cree usted que la evaluación desempeño, debería ser realizado cada semestre?	X		X		X		
12	¿Cree usted se siente conforme con los incentivos percibidos de parte de la empresa?	X		X		X		
13	¿La empresa realiza evento de reconocimientos al personal del área de mantenimiento?	X		X		X		
<b>Dimensión, Comunicación</b>								
14	¿La empresa mantiene informado al personal del área de mantenimiento sobre los eventos y cambios dentro de la empresa?	X		X		X		
15	¿La empresa fomenta la inclusión y protege a los empleados de la discriminación al personal del área de mantenimiento?	X		X		X		

16	¿Cree usted que se incentiva la participación del personal técnico en la toma de decisiones?	X		X		X	
<b>Dimensión, Calidad de vida</b>							
17	¿Usted siente que el ambiente de trabajo (baños, casilleros, comedor, sala descanso) tiene las condiciones óptimas?	X		X		X	
18	¿La empresa se preocupa en brindarles las capacitaciones correspondientes en temas de seguridad y salud?	X		X		X	
19	¿Cree usted que el área donde realiza sus funciones tiene una temperatura de confort?	X		X		X	
20	¿Cree usted en el área donde realiza sus funciones está expuesto a ruidos molestos, que afecten el desarrollo de su trabajo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Evaluador: Dr./Mg

Chirinos Gastelu Teresa Giovanna

DNI: 07971242-

Especialidad del Evaluador : Dra. En Educación



Firma del Experto Informante.

Metodóloga

## Anexo 5. Matriz de datos

	preg 1	preg 2	preg 3	preg 4	preg 5	preg 6	preg 7	preg 8	preg 9	preg 10	preg 11	preg 12	preg 13	preg 14	preg 15	preg 16	preg 17	preg 18	preg 19	preg 20
Encuesta 1	3	3	4	4	3	2	5	4	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	2
Encuesta 2	3	5	4	3	3	4	5	4	2	3	5	3	2	2	3	2	3	3	2	2
Encuesta 3	1	5	4	3	3	3	3	4	2	4	5	3	1	2	3	3	2	1	4	2
Encuesta 4	1	5	1	3	3	5	4	4	1	2	1	3	1	5	4	5	5	3	2	3
Encuesta 5	1	1	1	5	5	5	1	5	3	1	5	5	3	3	5	3	5	3	3	1
Encuesta 6	2	5	5	5	5	4	1	2	4	1	5	4	1	1	3	5	5	5	5	1
Encuesta 7	3	2	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	2	2	5	2	3	2	2	5
Encuesta 8	5	3	2	5	5	5	2	4	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	1
Encuesta 9	2	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	1	2	1	1	2	3	2	1	2
Encuesta 10	2	4	3	2	2	3	4	2	1	2	5	4	1	1	2	2	2	1	1	2
Encuesta 11	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3
Encuesta 12	2	2	5	2	3	3	5	2	3	3	5	2	2	3	2	3	3	3	1	1
Encuesta 13	3	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	2	2	3	3	1	2	2	1	5
Encuesta 14	3	4	4	3	4	5	2	4	3	2	4	3	1	4	5	3	4	4	3	3
Encuesta 15	2	5	3	5	4	5	5	2	5	3	5	2	1	5	5	4	3	4	1	5
Encuesta 16	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	2	3	4	4	3	3	1	2
Encuesta 17	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
Encuesta 18	1	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	1	3	4	2	3	3	4	2
Encuesta 19	3	5	5	4	3	4	5	4	1	2	5	2	2	2	5	2	3	2	2	2
Encuesta 20	2	3	5	2	3	4	3	3	2	3	5	2	1	2	2	3	4	3	2	1
Encuesta 21	2	5	4	3	2	4	5	3	1	2	5	3	1	1	5	1	4	2	1	2
Encuesta 22	3	5	4	3	3	3	5	3	1	3	4	1	1	1	2	1	2	1	1	5
Encuesta 23	2	5	4	4	2	4	5	3	1	3	4	2	2	2	4	3	2	3	2	3
Encuesta 24	3	5	3	3	3	3	5	3	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	2	4
Encuesta 25	4	3	4	4	5	5	4	3	2	2	3	4	1	3	5	3	4	4	3	4
Encuesta 26	4	2	2	3	5	5	3	4	5	1	4	5	2	3	5	3	5	5	5	2
Encuesta 27	1	2	3	3	2	5	1	3	5	3	4	2	5	1	3	2	5	3	5	1
Encuesta 28	2	5	5	4	3	4	5	1	1	2	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1
Encuesta 29	1	5	5	4	3	5	5	3	1	5	5	5	3	4	5	5	1	3	1	5
Encuesta 30	1	5	5	3	3	4	4	3	2	3	5	4	4	5	4	4	4	2	1	2
Encuesta 31	4	3	4	5	5	4	1	4	3	1	5	4	1	5	5	5	5	3	3	1
Encuesta 32	4	3	3	5	5	5	2	4	3	2	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3

## **Anexo 6. Propuesta de valor**

De acuerdo al trabajo de investigación realizado con la finalidad de dar las propuestas de cambios y mejoras en el desempeño de funciones en el área de mantenimiento que son muy importantes para la fluidez y calidad de servicio se sugiere lo siguiente.

El clima organizacional para cualquier ambiente de trabajo es muy importante para el buen desempeño y rendimiento laboral lo cual influyen ciertos factores como la comunicación participación del personal que facilitara la información necesaria para dar las más antes posibles soluciones de ciertos inconvenientes que se presente en el proceso de trabajo y producción.

Es fundamental lograr la integración del personal en ciertos aspectos para el logro de resultados en facilitar las necesidades requeridas en función y beneficio para la organización y aquellas disposiciones de alcances como abastecimiento de los equipos de trabajo, así como también mantener un ambiente de confort que incentivara para sentirse motivados para ofrecer mayor calidad en servicio y rendimiento significativo en el desempeño laboral.

En contexto a los resultados obtenidos a la propuesta en los climas organizacionales son ambientes que se debe hoy en día prestar mucha importancia para un eficiente rendimiento en cualquier área de trabajo de diferentes ámbitos lo cual permitirá obtener los objetivos y que dará un mayor cambio positivo para el desempeño laboral lo cual se pretende lograr con la empresa “**EMPRESA VENDTECH RIMAC 2022**”.

## Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%



### CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

18%

Similitudes de las partes 1 :

25%

#### ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	Chirinos Gastelu
Nombre :	Teresa
E-mail :	loraine.torresc@gmail.com
Carpeta :	Carpeta predeterminada

#### INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Cardenas garcilazo marco - romero lopez elizabeth.docx
Descripción :	No disponible
Analizado el :	21/04/2022 05:08
ID Documento :	u8jk7vyr
Nombre del archivo :	CARDENAS GARCILAZO MARCO - ROMERO LOPEZ ELIZABETH.docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	9 513
Número de caracteres :	63 976
Tamaño original del archivo (kB) :	1 508.1
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	21/04/2022 04:38

#### FUENTES ENCONTRADAS

Fuentes muy probables :	132 fuentes
Fuentes poco probables :	176 fuentes
Fuentes accidentales :	41 fuentes
Fuentes descartadas :	0 fuente

#### SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

##### DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	16%
Similitudes supuestas :	8%
Similitudes accidentales :	<1%

#### TOP DE FUENTES PROBABLES - ENTRE LAS FUENTES PROBABLES

Fuentes	Similitud
1. <a href="https://repositorio.stalainp.edu.pe/_/ui/PALOMINO_CHACON_FAYOLA_FATIMA.pdf">repositorio.stalainp.edu.pe/_/ui/PALOMINO_CHACON_FAYOLA_FATIMA.pdf</a>	6%
2.  Fuente Compilatio.net rj03e51v	4%
3.  Fuente Compilatio.net 8onrbcz	3%
4.  Fuente Compilatio.net sk82wbn	2%
5.  Fuente Compilatio.net 4qoifot	2%

## Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio



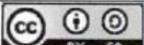
### Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTELESUP

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Marco Anibal Cardenas Garcilazo		
DNI:	41132242	Teléfono:	953954619
E-Mail:	marco.macg@hotmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área mantenimiento empresa Vendtech sac.		
Asesor:	Teresa Giovanna Chirinos Gastelu		
Año:	2022	Carrera Profesional:	Administración
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa): 15/11/2022</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha 10 Noviembre 2022	
Opcional			

\* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
X	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- Compartirlgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- Compartirlgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

  
 Firma

10 Noviembre 2022  
 Fecha



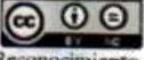
Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis  
UPTELESUP

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	ELIZABETH MONICA ROMERO LOPEZ.		
DNI:	42189585	Teléfono:	9866 19666
E-Mail:	Kimmy88@hotmail.com.		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO LA EMPRESA VENDETECH SAC P. MAR 2022		
Asesor:	TERESA GIOVANNA CHIRINOS CASTELU		
Año:	2022	Carrera Profesional:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Licencias			
A. Licencia estándar: Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones. Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia. Autorizo su publicación (marque con una X):			
<input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.			
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa): 15/11/2022			
<input type="checkbox"/> No autorizo.			
 Firma		10 DE NOVIEMBRE 2022 Fecha	
Opcional			

\* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

**B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons**

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
X	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

10 DE NOVIEMBRE 2022  
 \_\_\_\_\_  
 Fecha