



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Tesis

Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa TRANSPORTES
CRUZ DEL SUR S.A.C, periodo 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Presentado por:

Autora: García Robles, Jefferson Steelver


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-4154-3180>

Asesor: Dr. Valdiviezo López, Raúl

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4670-3353>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Jefferson Steelver García Robles, egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa de TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C., periodo 2024”** asesorado por el docente: Dr. Raúl Valdiviezo Lopez DNI 07616194 ORCID 000-0003-4670-3353 tiene un índice de similitud de 17% (diecisiete) con código oid: 14912:399117395 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor
 Jefferson Steelver García Robles
 DNI: 74243750



.....
 Firma
 Dr. Raul Valdiviezo Lopez
 DNI: 07616194

Lima, 28 de octubre de 2024

Dedicatoria

El estudio está dedicado a mi madre, mi hermano, mi pareja y mis hijos los cuales me han apoyado y motivado en todo momento para seguir siempre adelante.

Agradecimiento

A Dios quien me ha guiado en toda la etapa de mi carrera profesional, a mi familia por su soporte permanente en el transcurso de mis años como estudiante y a la Universidad por mi desarrollo profesional.

Índice general

	Pág.
Declaración jurada de auditoría y originalidad del trabajo.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema general.....	17
1.2.2 Problemas específicos.....	17
1.3 Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación de la investigación.....	18

1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1 Bases teóricas	26
2.1.1 Conceptualización de la variable Clima organizacional	26
2.1.2 Evolución histórica del clima organizacional	27
2.1.3 Teorías del clima organizacional	28
2.1.4 Dimensiones del Clima organizacional	29
2.1.5 Conceptualización de la variable Desempeño laboral	32
2.1.6 Evolución histórica del desempeño laboral	33
2.1.7 Teorías del Desempeño laboral.....	34
2.1.8 Dimensiones del desempeño laboral.....	38
2.3 Formulación de hipótesis	40
2.3.1 Hipótesis general	40
2.3.2 Hipótesis específica	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1 Método de la investigación	41

3.2 Enfoque de la investigación	41
3.3 Tipo de investigación	41
3.4 Diseño de la investigación.....	42
3.5 Población, muestra y muestreo.....	43
3.6 Variables y operacionalización	43
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.7.1 Técnica.....	45
3.7.2 Instrumentos	45
3.7.3 Validación.....	45
3.7.4 Confiabilidad	46
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	46
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1 Resultados	48
4.1.1. Datos generales de los trabajadores de la empresa de transporte	48
4.1.2. Análisis descriptivo de los resultados.....	49
4.1.3. Prueba de hipótesis	56
4.2. Discusión de resultados.....	65
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS	83
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	84

Anexo 2: Árbol de problemas	85
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos para ambas variables.	86
Anexo 4: Ficha de validación del experto 1.....	90
Anexo 5: Ficha de validación del experto 2.....	97
Anexo 6: Ficha de validación del experto 3.....	104
Anexo 7: Resultados del Instrumento usado para la recolección de datos	111
Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin	112

Índice de tablas

	<i>Pág.</i>
<i>Tabla 1. Matriz de operacionalización.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 2. Expertos que validaron la técnica.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 3. Datos descriptivos de la edad de los encuestados.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 4. Resultados de las frecuencias del género de los encuestados.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 5. Estadígrafos de los puntajes de la variable clima organizacional</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 6. Niveles del clima organizacional</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 7. Niveles de las dimensiones del clima organizacional</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 8. Estadígrafos de los puntajes de la variable desempeño laboral.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 9. Niveles del desempeño laboral.....</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 10. Niveles de las dimensiones del desempeño laboral.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 11. Comparación entre el clima organizacional y desempeño laboral.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 12. Magnitud de confiabilidad.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 13. Confiabilidad de la variable clima organizacional.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 14. Confiabilidad de la variable desempeño laboral</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 15. Normalidad de la hipótesis general.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 16. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis general</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 17. Normalidad de la hipótesis específica 1.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 18. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 1</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 19. Normalidad de la hipótesis específica 2.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 20. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 2</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 21. Normalidad de la hipótesis específica 3.....</i>	<i>63</i>

Tabla 22. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 3 64

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1. Barra de clima organizacional.....</i>	<i>50</i>
<i>Figura 2. Barra de desempeño laboral</i>	<i>52</i>
<i>Figura 3. Barra de clima organizacional y desempeño laboral.....</i>	<i>55</i>

Resumen

En el presente trabajo se investigó si existía una conexión entre cómo se percibe el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en Transportes Cruz del Sur en 2024. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental y de alcance correlacional, y se empleó el método hipotético deductivo para alcanzar el objetivo propuesto. La población de estudio estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa, y se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los mismos 60 trabajadores como muestra. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario de escala Likert que incluía 16 ítems para evaluar el clima organizacional y 15 ítems para el desempeño laboral. Este instrumento fue validado por expertos y presentó un Alfa de Cronbach de 0.907 para el clima organizacional, y 0.941 para el desempeño laboral, lo que indica una alta confiabilidad.

Los resultados revelaron que la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral obtuvo un Rho de Spearman de 0.804, con un p-valor de 0.000. Esto sugiere que existe una relación alta, positiva y significativa entre ambas variables. En conclusión, se establece que un clima organizacional favorable tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa estudiada.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, sector transporte, investigación correlacional

Abstract

The objective of this thesis was to determine the relationship between organizational climate and job performance at Transportes Cruz del Sur during the year 2024. To achieve this objective, the hypothetical-deductive method was employed, utilizing a basic quantitative approach, with a non-experimental design and correlational scope. The study population consisted of 60 employees from the company, and a non-probability convenience sampling method was applied, selecting the same 60 employees as the sample. For data collection, a Likert scale questionnaire was used, which included 16 items to assess organizational climate and 15 items for job performance. This instrument was validated by experts and showed a Cronbach's Alpha of 0.907 for organizational climate and 0.941 for job performance, indicating high reliability.

The results revealed that the correlation between organizational climate and job performance yielded a Spearman's Rho of 0.804, with a p-value of 0.000. This suggests that there is a high, positive, and significant relationship between the two variables. In conclusion, it is established that a favorable organizational climate positively impacts the job performance of employees in the studied company.

Keywords: Organizational climate, job performance, transportation sector, correlational research.

Introducción

La presente tesis se centra en el análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C. durante el periodo 2024. El objetivo principal de esta investigación es determinar si existe una correlación significativa entre ambas variables.

El Capítulo I se dedica a plantear el problema de investigación, donde se definen el problema general y los específicos, así como el objetivo general y los específicos. Además, se justifica la importancia del estudio y se abordan las limitaciones que se presentaron durante el proceso de investigación.

En el Capítulo II, se establece el marco teórico, en el cual se analizan los antecedentes relevantes que servirán para contrastar los resultados obtenidos, además de presentar las bases teóricas que sustentan la investigación. También se formulan la hipótesis general y las específicas.

El Capítulo III describe la metodología empleada en la investigación, detallando el método, enfoque, tipo y diseño utilizados, así como la población de estudio, el cálculo y la forma de muestra y muestreo. También se especifica la matriz de operacionalización y se abordan las técnicas e instrumentos de recolección de datos, asegurando la validación y confiabilidad de los mismos. Finalmente, se presenta el plan de procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos, acompañados de un análisis descriptivo y las pruebas de hipótesis, seguido de una discusión de los resultados que permite interpretar los hallazgos en el contexto del marco teórico.

Por último, el Capítulo V se completa la tesis con las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El clima organizacional, que abarca las percepciones de los empleados sobre su trabajo, es un factor determinante para la motivación y satisfacción laboral. Un clima organizacional positivo puede potenciar la productividad y satisfacción de los empleados, mientras que un clima negativo puede generar conflictos internos, baja motivación y una disminución en la eficiencia operativa (Cruz, 2018).

A nivel mundial, Ochoa y Vicuá (2021) atribuyen el aumento del 23% en la rotación de personal al descuido del clima organizacional. La crisis del COVID-19 ha agravado esta situación, subrayando la importancia en priorizar el bienestar de los empleados para garantizar la estabilidad y el éxito de las empresas. Esta alta rotación puede explicarse con los hallazgos de Santamaría (2020), quién afirma que la falta de un entorno laboral favorable y solidario propicia una elevada tasa de rotación de personal. Este fenómeno se encuentra estrechamente vinculado a la desmotivación y al decrecimiento del rendimiento laboral, lo cual repercute negativamente en el desempeño organizacional y en la capacidad de la empresa para competir en el mercado. Debido a este panorama, empresas como Bimbo, en México; Bancolombia, en Colombia y Codelco, en Chile, han implementado prácticas enfocadas en el bienestar de los empleados, como programas de desarrollo, inclusión y seguridad laboral, para mejorar significativamente el clima organizacional, aumentar la productividad y reducir la rotación de personal. (Peralta, 2020).

En el contexto peruano, es común que muchas empresas enfrenten estos desafíos similares en su clima organizacional, lo que repercute directamente en el desempeño laboral de sus trabajadores (Tinoco, 2023). Factores como la falta de un ambiente de trabajo positivo, la escasa motivación y la ausencia de una cultura organizacional definida son comunes en diversas

organizaciones. La falta de un ambiente laboral positivo, la desmotivación y la ausencia de una cultura organizacional clara son problemas comunes en muchas empresas. Estas deficiencias generan consecuencias negativas como una alta rotación de personal, baja productividad y frecuentes conflictos laborales. (Calderon & Cancapa, 2023).

Específicamente en el sector de transporte, la pandemia dejó al sector de agencias de viajes en una situación crítica, causó estragos a nivel organizacional. Si bien en 2022 se observó un tímido repunte, según datos de COMEXPERÚ (2022), la recuperación aún es lenta y desigual. A nivel global, el sector contribuyó con el 7.6% al PBI, pero esta cifra está muy por debajo de los niveles pre-pandemia. En Perú, a pesar de un crecimiento del 151% respecto al año anterior, las agencias de viajes siguen enfrentando desafíos significativos para recuperarse de la crisis. Esto puede deberse a que si bien acorde a CEPAL (2022) estos últimos años de recuperación económica han traído una recuperación del empleo, también trajo consigo el rápido crecimiento de la actividad económica lo que produjo estrés laboral, sobrecarga de trabajo y una sensación de inseguridad (Khan et al., 2020). Entonces, la idea subyacente es que, aunque el crecimiento del PBI puede mejorar la tasa de ocupación, si no se presta atención al clima organizacional, se pueden generar problemas en el desempeño laboral, afectando la sostenibilidad del crecimiento económico. Por lo tanto, es necesario analizar cómo las políticas internas y el ambiente laboral dentro de las organizaciones influyen en la habilidad de los empleados de desempeñarse en la forma más adecuada posible, incluso en períodos de expansión económica.

Como se observa en el Anexo 2, el árbol de problemas de Transportes Cruz del Sur SAC revela los principales factores que afectan el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. El problema central se identifica como el deterioro del clima organizacional que incide negativamente en el desempeño laboral. Entre los efectos más evidentes se encuentran la

desmotivación y baja moral entre los empleados, la disminución de la eficiencia operativa y un aumento en los conflictos y malentendidos dentro del equipo. Las causas principales de este problema incluyen la falta de un ambiente laboral positivo, que se deriva de condiciones estresantes, la falta de apoyo por parte de la dirección y relaciones interpersonales tensas entre los empleados. A su vez, la ausencia de programas de bienestar y desarrollo profesional es otra causa importante, que se deriva de la falta de un plan estratégico para el desarrollo del talento, la inexistencia de políticas internas de promoción y carrera profesional y la escasez de recursos destinados a programas de formación y bienestar. Finalmente, la comunicación interna deficiente deriva de una mala transmisión de la información, la falta de retroalimentación adecuada y descoordinación en las tareas. Todo esto genera un efecto secundario que repercute en la rentabilidad de la empresa y la pérdida de clientes, debido al bajo desempeño de los empleados y e ineficiencia en el servicio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

“¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?”

1.2.2 Problemas específicos

“¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la eficacia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?”

“¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la eficiencia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?”

“¿Cómo se relaciona el clima laboral y la productividad laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?”

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

“Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

1.3.2 Objetivos específicos

“Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficacia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

“Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

“Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Para esta investigación se plantea como objetivo analizar la relación que tienen el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, para sustentar su marco, se han referenciado las siguientes teorías. Con respecto al clima organizacional, primero se tiene la teoría de Likert, la cual permite comprender las características de una organización y como éstas influyen en la percepción individual del clima organizacional. La teoría de Schneider y Hall enfatiza la importancia de las percepciones compartidas sobre el ambiente de trabajo. Por su parte, la propuesta de Litwin y Stringer plantea que el clima organizacional está compuesto por factores psicológicos y ambientales que impactan directamente en la motivación de los trabajadores. En relación al desempeño laboral, la teoría de Maslow explica cómo las necesidades no satisfechas pueden afectar la motivación de los empleados. La teoría de la expectativa de Vroom relaciona el

esfuerzo con el desempeño y las expectativas con la motivación. La teoría X y Y de McGregor contrasta dos visiones opuestas sobre las creencias de los gerentes acerca de la motivación y la gestión en las organizaciones. Finalmente, Locke con su teoría de la fijación de metas, destaca la importancia de establecer metas claras y efectivas.

1.4.2 Metodológica

Metodológicamente, esta investigación utilizará un enfoque cuantitativo para recoger y analizar datos. Se empleará un diseño no experimental, específicamente una encuesta estructurada, para recolectar datos de una muestra representativa de empleados y gerentes de la empresa estudiada. Este enfoque permitirá la identificación de patrones y relaciones estadísticas entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, proporcionando una base sólida para inferencias causales. La utilización de análisis estadísticos avanzados contribuirá a la robustez metodológica del estudio, ofreciendo resultados confiables y generalizables.

1.4.3 Práctica

En términos prácticos, los resultados de esta investigación correlacional proporcionarán la naturaleza del vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con la finalidad de obtener características específicas y accionables para mejorar ambas variables. La tesis también proporcionará además el grado de relación que hay del clima organizacional con el desempeño laboral, y también obtendrá la opinión de parte de los trabajadores en la empresa de transporte del estudio, para conocer la opinión de cada uno, y con ello también realizar propuestas de mejoras a futuro. Por último, los hallazgos podrán servir como guía para directivos y responsables de recursos humanos en la implementación de prácticas de gestión más efectivas y orientadas a resultados.

1.5 Limitaciones de la investigación

El siguiente estudio presenta varias limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, se centrará en una única empresa en Lima, lo que puede restringir la generalización de los hallazgos a otras empresas o contextos geográficos. Además, el tiempo limitado para la realización del estudio puede afectar la profundidad del análisis. La dependencia en datos auto reportados mediante encuestas y cuestionarios puede estar sujeta a sesgos de respuesta como la deseabilidad social o la falta de honestidad, afectando la validez de los datos. Finalmente, es posible que no se tenga acceso a toda la información relevante sobre la empresa debido a restricciones de confidencialidad o a la disposición de la empresa a compartir datos, lo que puede limitar la comprensión completa de la situación organizacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

En Ecuador, Aldaz et al. (2022) realizó una investigación para evaluar la relación de cómo el clima organizacional influye en el desempeño del trabajo de los empleados de la institución educativa Francisco Iñiguez de Salitre. La metodología utilizada fue cuantitativa con un diseño no experimental y correlacional, recolectando datos de manera transversal en un único momento del tiempo. La población estudiada incluyó a los cuarenta servidores públicos de la organización de estudio, y se utilizó una muestra censal debido al tamaño pequeño de la población, además de un muestreo probabilístico aleatorio simple. Entre los resultados se evidencio que el Alfa de Cronbach, conocido como índice de confiabilidad, del cuestionario para la variable clima organizacional fue de 0,853, y de 0,827, para la variable desempeño laboral, así como también se evidenció un Rho de Spearman de 0.677, lo cual evidencia la relación alta entre las variables del estudio.

De la misma manera, en Ecuador, Mayorga (2022) tuvo de meta principal la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa de la Universidad Técnica de Ambato. Este estudio se realizó bajo un paradigma crítico propositivo, que no solo busca comprender el problema, sino también ofrecer soluciones potenciales. La metodología fue cuantitativa, de tipo correlacional, y con diseño descriptivo, no experimental para explorar las relaciones entre las variables. La población del estudio incluyó a 459 funcionarios administrativos, de los cuales 405 tenían nombramientos oficiales y 54 eran personal contratado. Los resultados del análisis Chi Cuadrado mostraron un valor de 5963.46 con un p-valor < 0.05 . Por último, se concluye que la fuerza de asociación es muy alta, al tener un coeficiente de

contingencia de 0.982 (p-valor < 0.05), lo que confirma que el clima organizacional impacta en el desempeño laboral.

Asimismo, en Ecuador, Viracocha (2021) estableció de objetivo analizar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores de producción en la empresa Pambaflor S.A., Sucursal Salcedo. La metodología de investigación se basó en el enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. Utilizando la Escala de Clima Organizacional (EDCO) para la variable independiente y el Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral para la variable dependiente, se aplicaron ambos instrumentos a una muestra de 88 colaboradores. En sus resultados, el valor chi cuadrado calculado ($\chi^2=40.0$) superó ampliamente al valor crítico (9.4877) con 4 grados de libertad y un nivel de significancia del 5%, lo que evidencia una influencia clara del clima organizacional en el desempeño.

Igualmente, en Ecuador, González y Morales (2020) plantearon de objetivo demostrar la relación que poseen el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de Rentas Internas. Aplicaron un enfoque cuantitativo, no experimental, y una escala Likert, analizando a 128 funcionarios mediante regresión lineal y correlación de Pearson. Los hallazgos muestran una relación directa, fuerte y estadísticamente significativa, pues se evidenció que el Rho de Spearman equivalía a 0,959, además del p-valor <0,05, indicando que en medida existan mejoras en el clima organizacional se traducen en un mejor desempeño laboral de los empleados.

Nuevamente en Ecuador, Guerra et al. (2020), realizaron un estudio en la empresa productora de brócoli "Ponce Ponce & Merlo Cía." en Cotopaxi, Ecuador, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad. El estudio, de campo y correlacional, utilizó un cuestionario aplicado a los 81 empleados de la empresa. Los resultados, basados en el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.661334$), mostraron una relación positiva

y significativa entre ambas variables, indicando que a medida que mejora la percepción del clima organizacional, también aumenta la productividad. La investigación concluye que un ambiente laboral favorable está directamente vinculado a un mayor nivel de productividad.

Antecedentes nacionales

En Apurímac, Huamán-Cuya (2023) desarrolló un artículo cuyo propósito fue estudiar el vínculo que tiene el clima organizacional sobre el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Andahuaylas. Para este análisis, se empleó utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, basado en un diseño correlacional. Se adoptó el método hipotético-deductivo, formulando una hipótesis que se evaluó a través de un análisis estadístico. La investigación incluyó a 30 colaboradores, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, y se utilizó la encuesta junto con un cuestionario específico para la recolección de datos. Los resultados del análisis, realizados con métodos no paramétricos, indicaron que existe una correlación positiva moderada entre las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional y su desempeño en el trabajo, fundamentada por el coeficiente de Spearman de 0.516. Adicionalmente, la dimensión de eficacia mostró un valor de 0.614 y un p de significancia inferior a 0.05, confirmando así una correlación significativa entre eficacia y clima organizacional. En conclusión, la investigación sugiere que la administración de un entorno laboral propicio, mediante una estructura organizacional que responda a las necesidades de cada área, y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales junto con el respeto a las normas organizacionales, son aspectos cruciales para optimizar el desempeño laboral y alcanzar los objetivos de la organización.

En Lima, Ramos (2022), dispuso de objetivo estudiar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de cables en Villa El Salvador, durante el año 2022. Al respecto, la metodología de la investigación aplicó un enfoque

cuantitativo, de diseño no experimental, con corte transversal y alcance correlacional. La muestra se conformó de 50 clientes, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. De esto se obtuvieron los resultados, los cuales evidenciaron la relación significativa entre las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral, donde su Rho de Spearman fue igual a 0.940.

En Arequipa, Chávez y Galindo (2021) realizaron un estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, que se centró en la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en una municipalidad. El propósito de la investigación fue identificar cómo estas dos variables se correlacionan. Para ello, emplearon un diseño no experimental y transversal, trabajando con una población de 343 administrativos y una muestra de 153 participantes. Los investigadores utilizaron un cuestionario como herramienta de recolección de datos y aplicaron el coeficiente Rho de Spearman para evaluar la correlación, cuyo coeficiente (Rho = 0.577) sugiere una asociación moderada entre las variables estudiadas, confirmando la hipótesis de investigación., además de una relación significativa ($p < 0.05$) y un tamaño de efecto grande ($r^2 = 0.333$). En el análisis de hipótesis específicas, se observó que las dimensiones eficacia, eficiencia y productividad, también mostraron correlaciones directas y moderadas con el clima organizacional, reflejando valores de Rho de 0.547, 0.634, y 0.625, respectivamente. Todos estos resultados fueron significativos ($p < 0.05$) y presentaron tamaños de efecto grandes ($r^2 = 0.391$, $r^2 = 0.299$, $r^2 = 0.402$).

En Ancash, Correa y Liñán (2021), llevaron a cabo una investigación en Chimbote para examinar la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de LICHTGROUP SAC. La metodología empleada fue de tipo aplicada y correlacional, con un enfoque no experimental y transversal descriptivo. La población del estudio estuvo compuesta por

50 obreros de la empresa. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta como técnica principal, junto con dos cuestionarios que fueron validados por tres expertos, y los datos se procesaron utilizando el software SPSS V25. Los resultados indicaron una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, evidenciada por un p-valor de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.796. Esto sugiere que el clima organizacional puede influir positiva o negativamente en el desempeño laboral. Además, en el análisis de las hipótesis específicas, se encontró que la dimensión de productividad presentó un coeficiente Rho de 0.771 con un p-valor de 0.000, mientras que la relación entre la dimensión de eficiencia y el clima organizacional mostró un Rho de 0.558, lo que evidencia una correlación positiva notable y una relación significativa ($p=0.000$).

En Lima, Herrera y Saavedra (2021) realizaron un estudio para determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la “Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial” (CORPAC). Para la metodología aplicaron un diseño correlacional cuantitativo y por medio de cuestionarios como instrumento, y una muestra de 269 trabajadores, midieron su percepción sobre las dos variables del estudio. En sus hallazgos, los investigadores encontraron una correlación positiva y significativa ($\rho = 0.724$) entre ambas variables. Por lo que concluyeron que, a medida que mejora la percepción de los empleados sobre el clima organizacional, también aumenta su nivel de productividad.

Igualmente, en Lima, Castro (2021) investigó la relación entre el clima organizacional y la productividad de empleados en una empresa de outsourcing en 2020. Para la metodología utilizó un diseño descriptivo, transversal y correlacional, y como instrumento empleó la encuesta, dónde se recogieron datos de una muestra no probabilística de 52 empleados mediante un cuestionario de 36 ítems en escala Likert, los cuales se analizaron con el software SPSS, empleando la prueba

Chi cuadrado. Entre los principales hallazgos, la hipótesis general arrojó un valor de Chi cuadrado igual a 0.000 con 6 grados de libertad, menor al nivel de significancia de 0.05, lo que permitió concluir que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad. Los hallazgos subrayan que un ambiente laboral positivo, con buenas relaciones interpersonales, reconocimiento y oportunidades de desarrollo, favorece el desempeño de los empleados

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Conceptualización de la variable Clima organizacional

El clima organizacional se define como el conjunto de características que permite identificar y diferenciar a una organización de otras. Este conjunto de rasgos es susceptible de ser modificado con relativa facilidad y se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral. Un clima organizacional favorable contribuye a la motivación de los colaboradores y a su disfrute en el trabajo, lo que lo convierte en un indicador clave del éxito de la organización. (Kumar, 2023)

Otra definición también es la de Rozman y Strukelj (2021) quienes consideran que el clima organizacional se refiere a la forma en que los empleados perciben y caracterizan su entorno laboral, abarcando actitudes y valores relacionados con el compromiso, la confianza, la justicia, el compañerismo, el apoyo del liderazgo, la cooperación y la resolución de conflictos. Por esto mismo el clima organizacional se considera como un elemento importante con una gran influencia en el comportamiento organizacional y en la gestión del talento humano, y su negligencia puede conducir a un ambiente laboral desfavorable, afectando el rendimiento y la moral del equipo.

Las empresas que se preocupan por mantener un buen clima laboral suelen implementar políticas que promuevan la equidad, la diversidad y el bienestar de los trabajadores, además de crear canales de comunicación efectivos para facilitar la resolución de problemas y el intercambio de ideas. Mientras que un clima organizacional negativo puede tener consecuencias negativas tanto

para los empleados como para la empresa (Daza et al., 2021). Un ambiente de trabajo tóxico, caracterizado por la mala comunicación, el liderazgo ineficaz y la falta de equidad, puede aumentar el estrés y la desmotivación entre los empleados, lo que lleva a un mayor absentismo y una menor productividad. Por eso, es importante que las organizaciones supervisen y mejoren continuamente su clima laboral para asegurar un entorno de trabajo saludable y eficiente (Tinoco, 2023).

2.1.2 Evolución histórica del clima organizacional

En la revisión teórica realizada por Morales (2020), se aborda la evolución del clima organizacional, destacando que su origen se encuentra en la sociología y la teoría de las relaciones humanas. En este contexto, se menciona la investigación de Elton Mayo en Hawthorne en 1924, en la que se evaluaron las condiciones laborales. Posteriormente, en 1930, Kurt Lewin introdujo el término "clima", centrando su análisis en la relación entre las personas y su entorno.

Asimismo, Morales realizó una tabla que resumía como a lo largo del tiempo, diversos autores han contribuido al desarrollo del concepto: Primero mencionó a Argyris (1958), quién destacó las relaciones interpersonales; Litwin y Stringer (1968) definieron el clima como una percepción subjetiva; y Payne y Pug (1976) lo analizaron en relación con las experiencias individuales. Schneider (1983) enfatizó la interacción social, mientras que Poole y McPhee (1985) adoptaron una perspectiva integral que combina aspectos objetivos y subjetivos. Robbins (1990) describió el clima como la "personalidad" de la organización, y Peiró (1995) lo abordó como una realidad subjetiva basada en percepciones. Bris (1999) encontró que el clima en centros educativos era generalmente positivo, mientras que Méndez (2006) propuso líneas de investigación y desarrolló el instrumento IMCOC. García et al. (2010) señalaron cómo las características organizativas afectan el comportamiento, y Hernández et al. (2012) consideraron el clima como una variable

mediadora entre el contexto y el comportamiento de los miembros. Finalmente, Segredo (2017) identificó dimensiones físicas que influyen en la creación de climas organizacionales productivos.

2.1.3 Teorías del clima organizacional

Teoría de Likert

La teoría de Likert (1967, como se cita en Ivette et al., 2021) las características de una organización pueden clasificarse en tres tipos de variables que influyen en la percepción que tienen los empleados del clima organizacional. Estas son:

- (a) Variables Causales: Son variables independientes que indican cómo evoluciona una organización y los resultados que obtiene. Abarcan elementos tales como la estructura organizacional, los procesos de toma de decisiones, las capacidades de los empleados y sus disposiciones hacia el trabajo.
- (b) Variables Intermedias: Estas variables actúan como indicadores del estado interno de la organización, abarcando dimensiones como la motivación, el desempeño laboral, la efectividad de la comunicación y la calidad de las decisiones.
- (c) Variables Finales: Estos indicadores emergen como consecuencia de las variables causales e intermedias, y se centran en cuantificar los resultados organizacionales, tales como la productividad, las ganancias y las pérdidas.

Asimismo, Likert propone dentro de esta clasificación 6 dimensiones para medir el clima organizacional las cuales son liderazgo, motivación, comunicación, decisiones, objetivos y control (Hussainy, 2022).

Teoría de Schneider y Hall

La teoría de Schneider y Hall (1972, como se cita en Lower-Hoppe et al., 2020) relaciona el clima organizacional con el comportamiento de los trabajadores, destacando cómo las percepciones

compartidas sobre prácticas de la organización y las políticas influyen en el rendimiento y la satisfacción laboral. Proponen dimensiones como el soporte organizacional, la comunicación y la estabilidad, que afectan la motivación y el compromiso de los empleados. Un clima positivo fomenta el comportamiento proactivo y la lealtad, mientras que un clima negativo puede llevar a la desmotivación y alta rotación de personal. Además, enfatizan la importancia del ajuste entre la persona y la organización, sugiriendo que la compatibilidad entre los valores del empleado y el clima organizacional es decisiva para el éxito.

Teoría de Litwin y Stringer

La teoría de Litwin y Stringer (1968, como se cita en Zekai, 2021), establece que el clima organizacional es un conjunto de percepciones que los empleados tienen sobre su entorno laboral y que influyen en su comportamiento y desempeño. A diferencia de otras teorías, Litwin y Stringer proponen que el clima organizacional está compuesto por factores psicológicos y ambientales que impactan directamente en la motivación de los empleados. Identificaron nueve dimensiones clave del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensas, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos y toma de decisiones. Cada una de estas dimensiones tiene un efecto sobre cómo los empleados interpretan su papel dentro de la organización y cómo responden a las exigencias laborales. La teoría enfatiza que, al modificar el entorno organizacional en estas dimensiones, los líderes pueden influir en el comportamiento individual y colectivo, mejorando el rendimiento general y la efectividad de la organización.

2.1.4 Dimensiones del Clima organizacional

Para la elección de las dimensiones se consideró el modelo propuesto por Goncalvez (2000, como se cita en Mellado, 2022), las cuales son comunicación, motivación, liderazgo, compensación y condiciones laborales.

Comunicación

Esta dimensión se conceptualiza como el proceso de intercambiar, comprender ideas, información y sentimientos. Este proceso dinámico es importante para las relaciones interpersonales, tomar decisiones y alcanzar objetivos, por ello una comunicación óptima en las organizaciones mejora el ambiente y desempeño a nivel general (Robles, 2020).

Asimismo, Nugroho y Wahjoedi (2023) coinciden en que esta dimensión es importante en el clima organizacional para la transferencia de retroalimentación e ideas entre los miembros, que se traduce en el éxito de la empresa. También señalan que los indicadores de una comunicación efectiva incluyen la comprensión, la satisfacción, la influencia en actitudes, el fortalecimiento de relaciones y la capacidad de acción.

Un ambiente laboral en el que la comunicación es abierta y efectiva promueve la confianza y el respeto entre los miembros del equipo, lo que a su vez fortalece la cohesión y el compromiso con los objetivos comunes. Cuando los empleados sienten que sus ideas y preocupaciones son escuchadas y valoradas, se crea un entorno de trabajo más positivo y productivo. Por el contrario, una comunicación deficiente es ocasionada por la falta de claridad en la transmisión de información, la ausencia de canales de retroalimentación, además de la escasa transparencia al momento de tomar decisiones, lo que pueden llevar a la desconfianza y al resentimiento entre los empleados. Por ello, es crucial que las organizaciones inviertan en mejorar sus prácticas de comunicación, estableciendo canales efectivos y fomentando una cultura de diálogo abierto y constructivo (Tinoco, 2023).

Motivación

Es definido como el proceso que guía y sostiene el rendimiento de los empleados, impulsándolos a alcanzar metas específicas. Un entorno de trabajo que fomenta la motivación, a través del

reconocimiento, las oportunidades de desarrollo y el apoyo adecuado, crea un clima positivo donde los empleados se sienten valorados y entusiasmados por contribuir al éxito de la organización. En consecuencia, la eficacia en el trabajo inspira mayor motivación y compromiso, generando placer y satisfacción en las tareas. Por otro lado, incentivar a los empleados con recompensas monetarias puede fortalecer su lealtad y apego emocional, factores cruciales para mantenerlos en la organización. Además, una alta motivación se traduce en un desempeño óptimo, mientras que la falta de motivación puede limitar la creatividad y el esfuerzo necesario para alcanzar los objetivos de la empresa (Basalamah, 2021).

Por otro lado, factores como la falta de reconocimiento, la ausencia de oportunidades de crecimiento y un liderazgo deficiente pueden desmotivar a los empleados, afectando su rendimiento y aumentando la rotación de personal (Daza et al., 2021). En ese contexto, Valverde (2022) también añade que la falta de motivación puede crear un clima organizacional negativo, caracterizado por la apatía, el desinterés y la baja moral, por ende, para evitar esto, las organizaciones deben identificar y abordar las necesidades y expectativas de sus empleados, implementando estrategias que promuevan la motivación intrínseca y extrínseca. Esto no solo mejora el clima organizacional, sino que también contribuye al desarrollo sostenible y al éxito a largo plazo de la empresa.

Liderazgo

El liderazgo es un pilar esencial para el clima organizacional, ya que los líderes establecen el tono y la cultura del entorno de trabajo (Tinoco, 2023). El liderazgo interviene directamente en el clima organizacional, debido a como el estilo de liderazgo afecta a los empleados se comportan y se sienten en su trabajo. En este sentido, un liderazgo efectivo no solo orienta a los colaboradores hacia el logro de objetivos, sino que también promueve su desarrollo, mejorando así su

rendimiento. Además, un buen liderazgo implica una actitud de apoyo y coaching, lo que crea un ambiente de confianza y motivación. (DJ et al., 2023)

En contraste, sin un liderazgo efectivo, se vuelve difícil crear una misión y visión claras, así como estrategias que alineen a los trabajadores con las metas de la organización. Además, un liderazgo deficiente puede generar un clima organizacional poco propicio, donde los empleados no se sienten motivados ni responsables. Esto se traduce en indisciplina y una falta de compromiso, lo que deteriora la calidad del trabajo. Por lo tanto, si el liderazgo no es firme y no promueve la cooperación, el rendimiento de los empleados puede verse afectado negativamente, lo que a largo plazo puede llevar a una disminución en la calidad del trabajo y al incumplimiento de los objetivos de la organización (Yumiarti & Rindi, 2022).

Condiciones laborales

Las condiciones laborales son un factor vital que contribuye significativamente al rendimiento de los empleados, y se traduce en el alcance de objetivos y metas establecidas por la organización (Huanca & Solorzano, 2024). Además, un entorno de trabajo adecuado ayuda a satisfacer tanto las necesidades intrínsecas como extrínsecas de los colaboradores, lo que a su vez influye en su motivación para trabajar y permanecer en la organización. Estas condiciones también determinan el nivel y la calidad del trabajo realizado por los empleados. Un ambiente laboral positivo, que incluye elementos como la seguridad, el equipamiento adecuado y un clima organizacional favorable, no solo promueve la satisfacción laboral, sino que también impulsa la productividad y el compromiso del personal (Kamanja, 2020).

2.1.5 Conceptualización de la variable Desempeño laboral

Según Belsuzarri & Acosta (2020) el desempeño laboral es concebido como la habilidad de los individuos para ajustar su trabajo a las necesidades de la organización, logrando así una ejecución

eficiente y eficaz que contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Mientras que Escalante-Bourne et al. (2022) definen el desempeño laboral como la medida en que un empleado cumple con las expectativas establecidas en su rol, tal como se detalla en las descripciones de puesto y manuales de la organización. Este cumplimiento es la base para la evaluación del desempeño y la determinación de la compensación.

Asimismo, el desempeño laboral se puede medir a través de diversas herramientas y métodos, como evaluaciones de rendimiento, retroalimentación de supervisores y compañeros, y el análisis de resultados y metas alcanzadas (Guillin et al., 2022). Estas evaluaciones permiten identificar áreas de mejora y reconocer el trabajo bien hecho, lo que puede motivar a los empleados a seguir esforzándose y desarrollándose profesionalmente. Además, un seguimiento constante del desempeño ayuda a alinear las habilidades y esfuerzos de los empleados con los objetivos estratégicos de la empresa (Meneses, 2022).

El desempeño laboral también está influenciado por factores internos y externos, como el clima laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, y los recursos disponibles (Valverde, 2022). Un ambiente de trabajo positivo y un buen liderazgo pueden mejorar significativamente el rendimiento de los empleados. Por otro lado, la falta de apoyo, la mala comunicación y la insuficiencia de recursos pueden obstaculizar su capacidad para desempeñarse eficazmente (Meneses, 2022). Por eso, es esencial que las organizaciones proporcionen las condiciones y el apoyo necesarios para que los empleados puedan alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito general de la empresa (Guillin et al., 2022).

2.1.6 Evolución histórica del desempeño laboral

Según la revisión teórica de Bautista et al. (2020), la evolución del desempeño laboral ha transformado el concepto de "descripción de puestos" desde finales del siglo XIX en una

herramienta esencial para medir la productividad en el trabajo. Inicialmente, se valoraban los méritos de los trabajadores, pero con el tiempo, se formalizó la evaluación del desempeño mediante métodos que incluían informes y asignaciones jerárquicas. A principios del siglo XX, el término "desempeño laboral" se aplicó oficialmente a diferentes sectores, lo que marcó un hito en esta evolución. Actualmente, se reconoce la importancia de las técnicas de retroalimentación, que permiten a los empleados conocer su nivel de eficiencia y sentirse valorados dentro de la organización. Además, se destaca que las evaluaciones no deben basarse únicamente en pruebas psicométricas, sino que también deben considerar la experiencia y las conductas observadas.

2.1.7 Teorías del Desempeño laboral

Teoría de la Motivación de Maslow

La teoría de la motivación de Maslow (1943, como se citó en Adeoye, 2022), al ser aplicada al desempeño laboral, sugiere que la satisfacción de las necesidades humanas en el entorno laboral impacta directamente en la motivación y, por ende, en la productividad de los empleados. En esta jerarquía, cada nivel de necesidades influye en el comportamiento y la efectividad en el trabajo:

- (a) Necesidades fisiológicas: En el ámbito laboral, estas incluyen la provisión de un ambiente de trabajo seguro y cómodo, con acceso a recursos básicos como agua, descanso adecuado y condiciones saludables. Si estas necesidades no se satisfacen, los empleados pueden tener dificultades para concentrarse y rendir al máximo.
- (b) Necesidades de seguridad: La estabilidad laboral y la seguridad financiera son cruciales. Un entorno laboral que ofrece contratos estables, beneficios y protección contra riesgos puede aumentar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez mejora su desempeño.
- (c) Necesidades de pertenencia y amor: Las relaciones interpersonales en el trabajo son fundamentales. Un clima laboral que fomente la camaradería y el apoyo mutuo puede

reducir el estrés y aumentar la colaboración, lo que resulta en un mejor desempeño individual y de equipo.

(d) Necesidades de estima: Reconocer y recompensar el trabajo de los empleados es vital.

Cuando los empleados se sienten valorados y respetados, su autoestima mejora, lo que se traduce en un mayor compromiso y esfuerzo en sus tareas laborales.

(e) Necesidades de autorrealización: Este nivel se relaciona con la oportunidad de que los

empleados desarrollen sus habilidades y alcancen su máximo potencial. Proporcionar formación, oportunidades de crecimiento y asignar tareas desafiantes puede aumentar la satisfacción laboral y la creatividad, mejorando así el desempeño general.

La aplicación de la teoría de Maslow en el contexto laboral resalta que las organizaciones deben atender las necesidades jerárquicas de sus empleados para optimizar el desempeño. Cuando los empleados sienten que sus necesidades están siendo satisfechas, están más motivados, comprometidos y dispuestos a contribuir al éxito de la organización.

Teoría de la Expectativa de Vroom

La teoría de la expectativa de Vroom (1964, como cita en Sobaih et al., 2024) se centra en cómo las expectativas y creencias de los empleados influyen en su motivación y desempeño laboral, considerando que la motivación es una fuerza psicofisiológica que impulsa a los individuos a iniciar, mantener y cesar acciones específicas en función de su percepción de efectividad. A diferencia de otras teorías que se enfocan en las necesidades, Vroom enfatiza la relación entre las expectativas de alcanzar metas deseadas y la motivación para trabajar hacia ellas, destacando la instrumentalidad, que se refiere a la valoración realizada por los empleados entre su esfuerzo y los resultados obtenidos, así como la valencia, que representa el valor que otorgan a esas recompensas esperadas. Además, la teoría distingue entre motivación intrínseca, que nace de nosotros mismos,

por el gusto de trabajar, y la motivación extrínseca, que viene de cosas externas, como el reconocimiento. Estas distinciones son importantes para entender cómo los empleados son motivados y cómo esto impacta sus actitudes y comportamientos en el trabajo. En consecuencia, la teoría de Vroom ofrece un marco valioso para que las organizaciones establezcan expectativas claras, ofrezcan recompensas significativas y fomenten un entorno que incentive tanto la motivación intrínseca como la extrínseca, contribuyendo así a un mejor desempeño laboral.

Teoría X e Y de McGregor

Esta teoría fue propuesta por McGregor (1957, como se cita en Galani & Galanakis, 2022) y explora cómo las creencias de los gerentes sobre la motivación de los empleados influyen en el comportamiento laboral y la gestión en las organizaciones. Según McGregor, existen dos enfoques opuestos: La Teoría X, la cual postula que los empleados presentan una aversión innata al trabajo, evitando responsabilidades y requiriendo una supervisión rigurosa. Este enfoque autoritario se basa en la desconfianza y utiliza amenazas y coerciones para motivar a los trabajadores, priorizando la producción y la supervisión estricta. Sin embargo, se critica que la Teoría X solo satisface las necesidades básicas de los empleados, dejando de lado sus necesidades sociales y de autorrealización, tal como lo propone Maslow. En contraste, la Teoría Y plantea que los empleados tienen una capacidad innata para la motivación, buscan la autorrealización y están dispuestos a asumir responsabilidades y contribuir a los objetivos organizacionales. Este enfoque participativo y descentralizado promueve la colaboración y el desarrollo personal, fomentando una relación de confianza entre gerentes y empleados. Los gerentes de la Teoría Y se enfocan en el crecimiento de sus equipos y en crear un ambiente donde los empleados puedan alcanzar su máximo potencial. Investigaciones recientes han respaldado que los estilos de gestión basados en la Teoría Y están asociados con un mayor rendimiento y satisfacción laboral, así como con un clima organizacional

más positivo. Por lo tanto, McGregor sugiere que adoptar la Teoría Y puede resultar en niveles más altos de productividad y compromiso entre los empleados.

Teoría de la Fijación de Metas de Locke

La teoría de la fijación de metas de Locke y Latham (1990, como se cita en Swann et al., 2020) se centra en cómo establecer metas efectivas para predecir, explicar y mejorar el desempeño. La teoría tiene dos ideas principales: (a) Existe una relación lineal entre la dificultad de la meta y el rendimiento, siempre que se consideren moderadores como la habilidad, la retroalimentación, el compromiso y los recursos. Esto significa que, a mayor dificultad de la meta, mejor desempeño, hasta que la meta supera las capacidades del individuo o disminuye su compromiso. (b) Las metas específicas y desafiantes conducen a un mayor rendimiento que metas vagas o la ausencia de metas. No basta con que las metas sean claras; también deben ser lo suficientemente difíciles para impulsar un mayor esfuerzo.

La teoría además propone cuatro mediadores que explican por qué las metas específicas y concretas mejoran el desempeño:

- Facilitan la elección de acciones concretas, enfocando al individuo.
- Estimulan el esfuerzo, ya que metas desafiantes requieren más trabajo.
- Promueven la persistencia para alcanzar la meta.
- Desencadenan la utilización de estrategias existentes para lograr el objetivo.

Con el tiempo, la teoría ha evolucionado, distinguiendo entre metas de desempeño (enfocadas en alcanzar resultados específicos) y metas de aprendizaje (orientadas al desarrollo de estrategias o habilidades para dominar una tarea). Ambos tipos de metas deben ser específicas y desafiantes, pero deben ajustarse al contexto. Las metas de aprendizaje son especialmente útiles en etapas iniciales, ya que permiten un rendimiento más alto que las metas de desempeño cuando se está en un proceso de aprendizaje.

2.1.8 Dimensiones del desempeño laboral

Para la elección de las dimensiones de la variable del desempeño laboral, se tomó en cuenta el propuesto en su investigación de Chávez y Linares (2020), que se componen de la productividad, la eficacia y la eficiencia.

Eficacia laboral

Para Kairupan (2023), la eficacia laboral es la disposición de los empleados para completar sus tareas a tiempo y de acuerdo con los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la calidad del trabajo. Implica hacer lo correcto en el momento adecuado para cumplir con las metas planificadas. Si el trabajo o programa se lleva a cabo conforme a lo previsto, se considera eficaz; de lo contrario, cualquier desviación en los resultados respecto a los objetivos muestra una falta de eficacia.

Este enfoque está vinculado a la calidad de los procesos internos, lo que implica maximizar el uso de recursos humanos, materiales y financieros para garantizar una correcta implementación del presupuesto. (Ortega-Galarza et al., 2023)

Eficiencia laboral

La eficiencia laboral implica que los empleados dediquen la menor cantidad de tiempo y energía posibles para lograr el máximo nivel de productividad, lo que contribuye al éxito del negocio y al logro de sus metas. Cada empleado tiene un rendimiento único, que depende de su actitud y comportamiento. Por otro lado, esta dimensión disminuye por factores como la sensación de soledad, que afecta negativamente el rendimiento y aumenta la presión laboral, y el bajo compromiso laboral, que influye en la satisfacción en el trabajo (Ansari & Ahmed, 2024).

Mientras que Sánchez et al. (2020) consideran que la ineficiencia puede ser causada por diversos factores, como procesos mal diseñados, falta de habilidades, o un uso inadecuado del tiempo. También coinciden en que la falta de eficiencia laboral puede tener efectos adversos en el

desempeño general, llevando a un uso ineficaz de los recursos, mayores costos y una menor productividad operativa.

Productividad laboral

La productividad laboral se define como la habilidad de una organización para lograr alcanzar sus objetivos estratégicos a través del compromiso y colaboración de sus empleados. Esta medición considera la experiencia y gestión de las capacidades del trabajador, que busca minimizar el ausentismo y los errores, lo que impacta en la imagen y el rendimiento organizacional. Además, implica la responsabilidad de cada área y contar con personal altamente calificado, representando así una inversión en talento humano. (Ortega-Galarza et al., 2023)

Por su parte, Pajrin et al. (2022) consideran que la productividad laboral se define como el valor de los bienes o servicios producidos en relación con el valor de los recursos que ofrece y emplea el trabajador para obtenerlos. Para medir esta productividad laboral, es fundamental utilizar indicadores que evalúen la capacidad del empleado, el rendimiento, la motivación, el desarrollo personal, la calidad del trabajo y la efectividad en la finalización de tareas.

Finalmente, Ansari y Ahmed (2024) aseguran que la productividad laboral aumenta cuando los empleados están satisfechos en su entorno de trabajo, lo que les permite desempeñarse mejor, ser más enfocados y dedicados a sus tareas, lo que ayuda a la organización a alcanzar sus metas.

Relación entre las dimensiones de la variable desempeño laboral

La productividad laboral se encuentra estrechamente vinculada con la eficacia y la eficiencia. Una alta eficacia y eficiencia laboral conducen a una mayor productividad laboral, mientras que cuando ambas son bajas, suele ser indicativo de errores en la gestión. Si la eficacia es alta pero la eficiencia es baja, puede haber un desperdicio de recursos, generando altos costos. Por otro lado, cuando la eficiencia es alta pero la eficacia es baja, significa que no se han alcanzado los objetivos o se ha

desviado del rumbo esperado. La combinación adecuada de ambas dimensiones es clave para maximizar la productividad. (Sangian et al., 2020)

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: “Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

2.3.2 Hipótesis específica

H1: “Existe una relación significativa entre el clima organizacional la eficacia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación significativa entre el clima organizacional la eficacia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

H2: “Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

H3: “Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.”

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método utilizado en la investigación fue el método hipotético-deductivo. Este método se caracteriza por la formulación de hipótesis basadas en teorías existentes, que posteriormente son sometidas a prueba mediante la recolección y análisis de datos empíricos. Según Hernández-Sampieri (2018), el enfoque hipotético-deductivo caracterizado por la formulación de hipótesis y su posterior contrastación empírica, resulta idóneo para este estudio dado que, para esta investigación, se formularon hipótesis sobre la relación entre las variables y algunas dimensiones, y se llevaron a cabo análisis cuantitativos para determinar la validez de dichas hipótesis.

3.2 Enfoque de la investigación

Se implementó un enfoque cuantitativo, distinguido por su índole descriptiva y correlacional. De acuerdo con Hernández-Sampieri (2018), esta aproximación buscó comprobar la conexión existente entre dos o más variables dentro de un marco contextual particular. Del mismo modo, los autores afirmaron que un estudio descriptivo se caracterizaba por exhibir información genuina y sin modificaciones, además de cuantificar y recoger datos de forma autónoma o conjunta sobre las variables examinadas.

3.3 Tipo de investigación

La investigación actual se clasificó como una de tipo básica, puesto que su finalidad fue examinar la información obtenida con el objetivo de producir nuevos saberes teóricos. En esta línea, Hernández-Sampieri (2018) dilucidaron que la meta primordial de esta clase de indagación era alcanzar un entendimiento más profundo mediante el escrutinio y la asimilación de los diversos aspectos perceptibles de un fenómeno, así como la interrelación entre los distintos elementos objeto de estudio.

3.4 Diseño de la investigación

El estudio adopta un diseño no experimental, que según la definición de Hernández-Sampieri (2018), se caracteriza por llevar a cabo la investigación sin realizar una manipulación deliberada de variables. Además, los diseños no experimentales, como señalan Arispe et al. (2020), se enfocan en observar fenómenos en su estado natural, sin manipulación de variables independientes, para analizar su influencia en otras variables. En este estudio, no se realizan modificaciones en las variables, ya que como objetivo se tiene examinar el clima organizacional y el desempeño laboral tal como se presentan en una empresa de transporte en la ciudad de Lima.

Por otro lado, el estudio tiene un corte de tipo transversal, este tipo de corte se caracteriza por la recopilación de datos en un único momento en el tiempo, permitiendo así la observación de la prevalencia y las características de las variables en estudio. Según Hernández-Sampieri (2018), un diseño transversal no experimental es útil para describir la relación entre variables en un punto específico, facilitando la identificación de patrones y correlaciones sin manipulación de las variables observadas.

Asimismo, el nivel o alcance de la investigación fue correlacional. Este nivel se enfoca en determinar la relación existente entre dos o más variables y en qué medida una variable se relaciona con otra. De acuerdo con Hernández-Sampieri (2018), el estudio correlacional permite no solo describir las variables, sino también explorar y cuantificar la relación entre ellas, proporcionando una base para entender cómo interactúan en un contexto particular. Este enfoque es fundamental para establecer asociaciones que pueden servir de base para investigaciones futuras más profundas o experimentales.

3.5 Población, muestra y muestreo

Desde la perspectiva de Arispe et al. (2020), la población se define como un conjunto de eventos con características similares que ocupan un espacio específico. No obstante, debido a limitaciones de tiempo y recursos, a menudo resulta inviable estudiar el total de la población a examinar. Al respecto, la población se compuso de 60 trabajadores de la empresa Transportes Cruz del Sur SAC, quienes pertenecen a diferentes áreas y niveles jerárquicos, desde conductores y personal administrativo hasta gerentes y directivos.

En relación con el tamaño de la muestra, es fundamental señalar que esta debe ser representativa de la población de estudio. Según lo indicado por Hernández-Sampieri (2018), algunos procedimientos estadísticos de muestreo requieren que un número limitado de participantes o casos seleccionados de la población general cumpla con esta representatividad para los objetivos de la investigación. Bajo esa premisa, se empleó la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, que le concede al investigador elegir la muestra representativa para el trabajo de investigación. En ese sentido, la muestra se compone de 60 trabajadores de la empresa Transportes Cruz del Sur SAC, quienes pertenecen a diferentes áreas y niveles jerárquicos, desde conductores y personal administrativo hasta gerentes y directivos.

3.6 Variables y operacionalización

En la Tabla 1 se presentan las variables investigadas, junto con su definición operativa, dimensiones, indicadores, escala de medición y rangos

Tabla 1.

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Clima organizacional	El clima organizacional se define como el conjunto de características que permite identificar y diferenciar a una organización de otras. Este conjunto de rasgos es susceptible de ser modificado y se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral.	Liderazgo, motivación, satisfacción laboral y comunicación que serán medidos bajo un cuestionario de escala valorativa	Comunicación	Enfoque hacia misión, visión y valores.	Escala de Likert	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
				Uso de medios de comunicación		
				Participación.		
			Motivación	Oportunidades de desarrollo.		
				Características del trabajo asignado		
				Trato recibido		
			Liderazgo	Convencimiento		
				Ejemplo Actitud.		
			Condiciones laborales	Normas de convivencia		
				Ambiente físico		
				Relación con entorno		
			Desempeño laboral	El desempeño laboral es la habilidad de un individuo para ajustar su trabajo a las necesidades de la organización, logrando así una ejecución eficiente y eficaz que contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales.		
Cumplimiento de las tareas asignadas						
Conocimiento dentro del puesto de trabajo.						
Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal					
	Nivel de conocimientos técnicos					
	Iniciativa y cooperación en el centro de trabajo					
Productividad laboral	Nivel de capacidad de producción del personal					
	Cumplimiento de las metas del trabajador					
	Ganancia generada					

Fuente: Elaboración propia.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se ha decidido utilizar un enfoque de recolección de datos basado en encuestas. Según Hernández-Sampieri (2018), esta elección se justifica porque las encuestas son un método de investigación que se fundamenta en las opiniones de una muestra representativa de una población específica, lo que nos permite obtener su percepción.

3.7.2 Instrumentos

En este estudio, se optó por la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario como la herramienta principal para la recolección de datos, Hernández-Sampieri (2018) indican que los cuestionarios son interrogatorios escritos que permiten obtener información sobre las variables relevantes de la investigación. Una de las ventajas de este método es su flexibilidad, ya que puede aplicarse tanto de forma presencial como mediante plataformas virtuales.

En cuanto a la estructura, el cuestionario de esta investigación tiene una escala Likert de cinco puntos, donde 1 representa "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". El cuestionario está dividido entre las dos variables principales: la primera, correspondiente al clima organizacional, está compuesta por 16 ítems; la segunda, que mide el desempeño laboral, incluye 15 ítems.

3.7.3 Validación

Para Hernández-Sampieri (2018), describe la validez como el nivel en que un instrumento de medición logra captar de manera efectiva una variable particular. Este proceso implica la consulta a expertos en el área correspondiente, quienes revisan de forma independiente los ítems o reactivos para evaluar su relevancia, coherencia, suficiencia y claridad

En la Tabla 2 se muestran los académicos que validaron el instrumento del estudio.

Tabla 2.

Expertos que validaron la técnica

N	Apellidos y Nombres	Grado
1	Martínez Quintanilla, Roy Fernando	Magister en Marketing
2	Valdiviezo López, Raúl	Doctor en Gestión Pública
3	Dondero Cassano Guissepi Pablo Pietro	Doctor en Administración

3.7.4 Confiabilidad

En esta investigación, se utilizará el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los ítems. Según Welch y Comer (1988), citado por Frías-Navarro (2022), este coeficiente es especialmente útil para analizar ítems que se midan en una escala tipo Likert y que estén diseñados para evaluar un mismo constructo, mostrando una alta correlación entre ellos. Un valor de alfa más cercano a 1 indica una mayor coherencia interna entre los ítems analizados. Es fundamental calcular la fiabilidad de la escala utilizando los datos específicos de cada muestra para garantizar que la medida del constructo sea confiable en el contexto particular de la investigación.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En lo concerniente al procesamiento y análisis de datos, se procedió a la aplicación del instrumento de recolección de datos al grupo muestral previamente definido. Posteriormente, la información obtenida fue registrada meticulosamente en una planilla de cálculo en Microsoft Excel, con el propósito de someterla a un escrutinio estadístico mediante la utilización del software especializado SPSS Statistics para obtener los niveles de las variables y dimensiones, y también validar las hipótesis del estudio. Este proceso de análisis fue enriquecido con la elaboración de

representaciones gráficas y tablas sinópticas, las cuales fueron diseñadas con el objetivo de facilitar una comprensión e interpretación más precisa de los resultados obtenidos.

3.9 Aspectos

En cuanto a los aspectos éticos, se procedió al envío de una carta formal de presentación a la institución participante para gestionar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Se aseguró la confidencialidad y privacidad de los participantes mediante la obtención de consentimientos informados. Adicionalmente, se observó un riguroso respeto por los derechos de autor y la propiedad intelectual de todas las fuentes consultadas, implementando el formato APA en su séptima edición, en pleno cumplimiento con las normativas establecidas por la Universidad Norbert Wiener. Esta adherencia a los principios éticos garantizó la integridad de la investigación, y también tomo en consideración salvaguardar los derechos y el bienestar de todos los involucrados, manteniendo los más altos estándares de rigor científico y responsabilidad profesional a lo largo del proceso investigativo.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Datos generales de los trabajadores de la empresa de transporte

A continuación, se presentan las descripciones de a edad y género de los trabajadores que formaron parte de la encuesta.

Tabla 3.

Datos descriptivos de la edad de los encuestados

	Edad
Media aritmética	34.08
Desviación estándar	8.305
Coefficiente de variación (%)	24.4%

Nota. Elaboración propia

Tabla 4.

Resultados de las frecuencias del género de los encuestados

Género	Fi	%
Masculino	35	58,3%
Femenino	25	41,7%

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo con los datos de la tabla 3, la distribución de las edades de los empleados de la empresa de transporte se concentra alrededor de los 34 años, evidenciando una baja dispersión. El coeficiente de variación, inferior al 33%, confirma esta homogeneidad en la variable edad. Respecto al género, datos ubicados en la tabla 4, se observa una leve predominancia masculina, con un 58.3% de hombres y un 41.7% de mujeres.

4.1.2. Análisis descriptivo de los resultados

En este estudio, se encuestó a 60 empleados de la empresa de transportes Cruz del Sur para analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral durante el año 2024.

Variable 1: “Clima organizacional”.

Tabla 5.

Estadígrafos de los puntajes de la variable clima organizacional

Estadígrafos	Valor
Media	66,57
Desviación estándar (s)	10,398
Coefficiente de variabilidad (CV (%))	15.6%
Puntaje mínimo	40
Puntaje máximo	78

Interpretación: En la tabla 5, los resultados de la encuesta reflejan una percepción generalizada de 66.57 puntos sobre el clima organizacional, evidenciando una notable homogeneidad en las opiniones de los empleados debido al bajo puntaje del coeficiente de variabilidad (15.6%). A pesar de que los puntajes individuales oscilaron entre un mínimo de 40 y un máximo de 78 puntos, la baja dispersión de los datos sugiere un consenso generalizado en cuanto a la evaluación del ambiente laboral

Tabla 6.

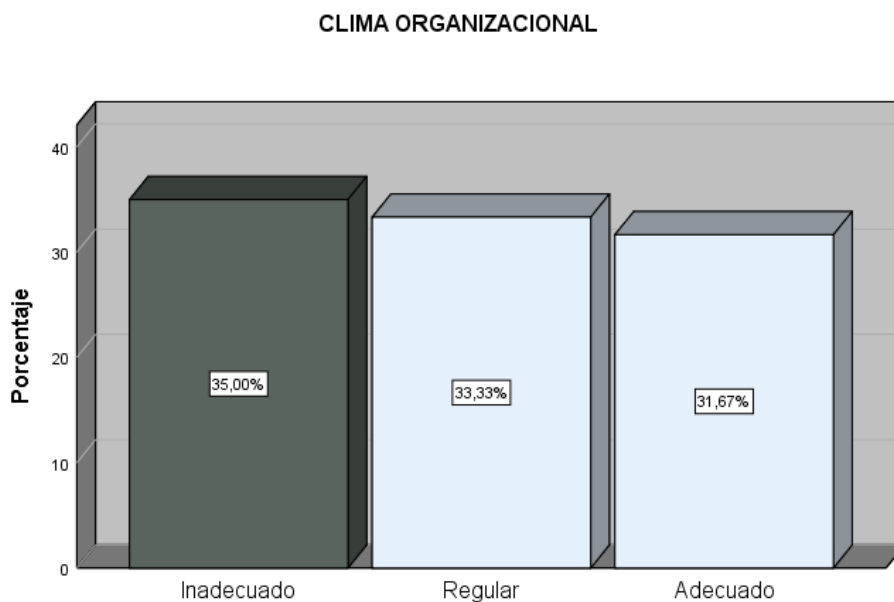
Niveles del clima organizacional

Niveles	Baremo	Fi	%
Inadecuado	40-59	21	35,0
Regular	60-74	20	33,3
Adecuado	75-78	19	31,7

Total	60	100,00
-------	----	--------

Figura 1.

Barra de clima organizacional



Interpretación: Al analizar la tabla 6 y la figura 1, se observa que, de los 60 empleados encuestados, 21 personas, equivalentes al 35,0%, consideran que el clima organizacional es inadecuado. En contraste, 20 empleados, que representan el 33,33%, califican el clima organizacional como regular. Por último, un grupo menor de 19 trabajadores, correspondiente al 31,67% de los encuestados, percibe que el clima organizacional es adecuado. Por lo tanto, más de la mitad cree que el clima organizacional es malo o regular.

Tabla 7.

Niveles de las dimensiones del clima organizacional

Niveles	Comunicación			Motivación			Liderazgo			Condiciones laborales		
	Baremo	Fi	%	Baremo	Fi	%	Baremo	Fi	%	Baremo	Fi	%
Inadecuada	7-13	20	33,3	9-14	21	35,0	11-16	22	36,7	7-15	21	35,0
Regular	14-18	30	50,0	15-18	20	33,3	17-18	30	50,0	16-18	29	48,3
Adecuado	19-20	10	16,7	19-20	19	31,7	19-20	8	13,3	19-20	10	16,7
Total		60	100		60	100		60	100		60	100

Interpretación: El análisis de la tabla 7 revela que, en la dimensión de comunicación, la mayoría de los encuestados (30 empleados, equivalentes al 50,0%) califican esta dimensión como regular. En cuanto a la dimensión de motivación, (21 empleados, que representan el 35,0%), la mayoría señalan que su nivel es inadecuado. De manera similar, en la dimensión de liderazgo, la mayoría de los encuestados (30 empleados, con un 50,0%) consideran que se encuentra en un nivel regular. Finalmente, en la dimensión de condiciones laborales, (29 empleados, cuyo valor es 48,3%), ubican dicha dimensión en un rango regular. Por lo tanto, la valoración mayoritariamente negativa se observa en la dimensión de motivación, mientras que las dimensiones de comunicación y liderazgo reciben una evaluación predominantemente regular, seguidas de la dimensión de condiciones laborales, que también es considerada regular, aunque en menor proporción.

Variable 2: “Desempeño laboral”

Tabla 8.

Estadígrafos de los puntajes de la variable desempeño laboral

Estadígrafos	Valor
--------------	-------

Media	60,27
Desviación estándar (s)	11,753
Coefficiente de variabilidad (CV (%))	19.5%
Puntaje mínimo	33
Puntaje máximo	73

Interpretación: En la tabla 8, los resultados de la encuesta reflejan una percepción generalizada de 60.27 puntos sobre el desempeño laboral, evidenciando una notable homogeneidad en las opiniones de los empleados debido al bajo puntaje del coeficiente de variabilidad (19.5%). A pesar de que los puntajes individuales oscilaron entre un mínimo de 33 y un máximo de 73 puntos, la baja dispersión de los datos sugiere un consenso generalizado en cuanto a la evaluación del desempeño laboral

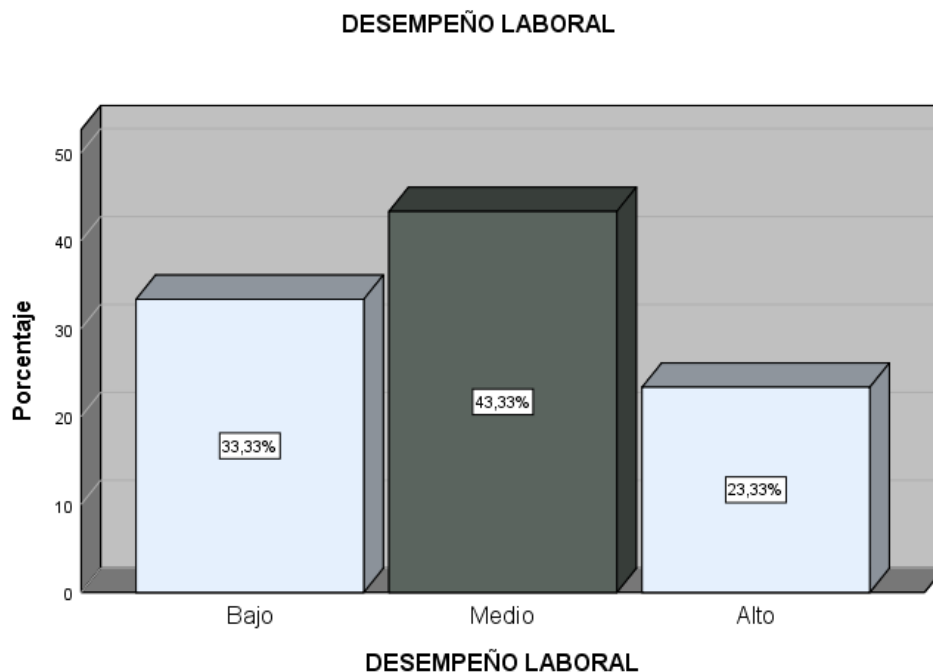
Tabla 9.

Niveles del desempeño laboral

Niveles	Baremo	Fi	%
Bajo	33-50	20	33,3
Medio	51-69	26	43,3
Alto	70-73	14	23,3
Total		60	100,00

Figura 2.

Barra de desempeño laboral



Interpretación: Al analizar la tabla 9 y la figura 2, se observa que, de los 60 empleados encuestados, 26 personas, equivalentes al 43,3%, consideran que el desempeño laboral en un nivel medio. En contraste, 20 empleados, que representan el 33,33%, califican el desempeño laboral como bajo. Por último, un grupo menor de 14 trabajadores, correspondiente al 23,3% de los encuestados, percibe que el desempeño laboral como alto. Por lo tanto, más de la mitad cree que el desempeño laboral es regular.

Tabla 10.

Niveles de las dimensiones del desempeño laboral

Niveles	Eficacia			Eficiencia			Productividad		
	Baremo	Fi	%	Baremo	Fi	%	Baremo	Fi	%
Bajo	11-17	21	35,0	7-15	22	36,7	12-16	20	33,3

Medio	18-23	19	31,7	16-22	20	33,3	17-22	27	45,0
Alto	24-25	20	33,3	23-25	18	30,0	23-25	13	21,7
Total		60	100		60	100		60	100

Interpretación: El análisis de la tabla 10 revela que, en la dimensión de eficacia del desempeño laboral, la mayoría de los encuestados (21 empleados, equivalentes al 35,0%) califican esta dimensión como baja. De manera similar, a la dimensión de eficiencia, (22 empleados, que representan el 36,7%), la mayoría señalan que su nivel es bajo. En cuanto, en la dimensión de productividad, la mayoría de los encuestados (27 empleados, con un 45,0%) consideran que se encuentra en un nivel medio. Por lo tanto, la valoración mayoritariamente negativa se observa en las dimensiones eficiencia y eficacia seguidas de la dimensión de productividad, que es considerada regular.

Tabla cruzada

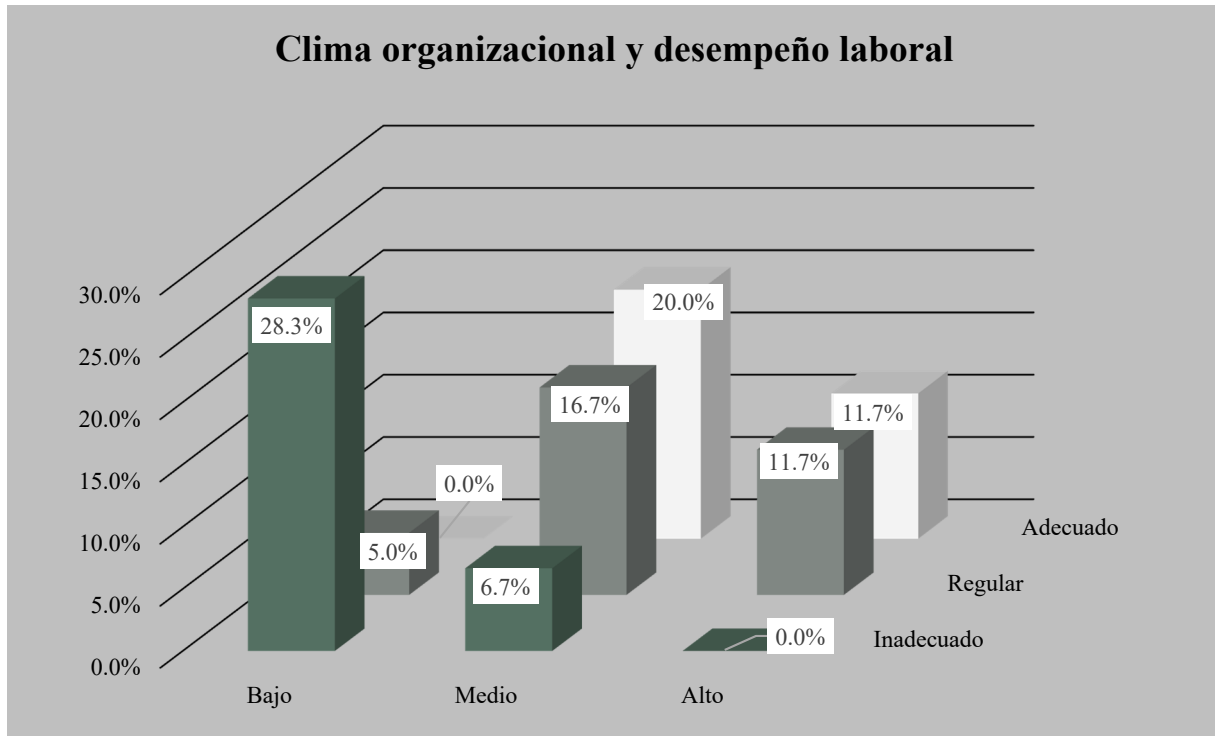
Tabla 11.

Comparación entre el clima organizacional y desempeño laboral

		Desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Fi	% del total	Fi	% del total	Fi	% del total	Fi	% del total
Clima organizacional	Inadecuado	17	28,3%	4	6,7%	0	0,0%	21	35,0%
	Regular	3	5,0%	10	16,7%	7	11,7%	20	33,3%
	Adecuado	0	0,0%	12	20,0%	7	11,7%	19	31,7%
Total		20	33,3%	26	43,3%	14	23,3%	60	100,0%

Figura 3.

Barra de clima organizacional y desempeño laboral



Interpretación: Al analizar la tabla 11 y la gráfica 3 que cruza el clima organizacional con el desempeño laboral, se observa que el 28,3% de los empleados se encuentran en un clima organizacional bajo, y de ellos, solo un 5,0% reporta un desempeño regular, mientras que no se registran casos de desempeño adecuado, lo que sugiere una relación entre un clima bajo y un bajo rendimiento. En cuanto al clima organizacional medio, un 6,7% de los empleados pertenece a esta categoría, donde no se presentan desempeños inadecuados, pero un 16,7% tiene un desempeño regular y un 11,7% un desempeño adecuado, lo que indica una tendencia hacia un rendimiento más equilibrado en este grupo. Por último, en el clima organizacional alto, que abarca al 20,0% de los empleados, se destaca que un 11,7% tiene un desempeño adecuado y otro 11,7% reporta un desempeño regular, sin casos de desempeño inadecuado. En conjunto, los datos sugieren que un

clima organizacional más favorable está relacionado con un mejor desempeño laboral, ya que los empleados en climas organizacionales medios o altos tienden a mostrar un desempeño superior en comparación con aquellos en un clima bajo.

4.1.3. Prueba de hipótesis

Confiabilidad: Con el fin de garantizar la validez de los resultados, se evaluó la confiabilidad de las escalas de medición mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. La interpretación de los valores obtenidos se basa en los criterios establecidos por Dacto et al. (2017), lo que permite determinar el grado de consistencia interna de cada escala.

Tabla 12.

Magnitud de confiabilidad

Rango de alfa	Magnitud de confiabilidad
0,9 - 1,00	Excelente
0,7 - 0,9	Muy bueno
0,5 - 0,7	Bueno
0,30 - 0,50	Regular
0,0 - 0,30	Deficiente

Fuente: Dacto et al. (2017)

Tabla 13.

Confiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,907	16

Tabla 14.

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,941	15

Interpretación: Los resultados de las pruebas de confiabilidad, presentados en las tablas 13 y 14, revelan valores de Alfa de Cronbach de 0.907, para el clima organizacional, y 0.941 para el desempeño laboral. Al contrastar estos valores con los criterios establecidos en la tabla 12, se concluye que ambos instrumentos presentan una confiabilidad excelente, lo que garantiza la precisión y consistencia de las mediciones.

Hipótesis general

Normalidad: Para evaluar si los datos de los 60 empleados se distribuyen de manera normal, se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba estadística es adecuada para muestras grandes y permite determinar si la distribución de los datos se ajusta a una curva en forma de campana, lo cual es un supuesto fundamental para muchos análisis estadísticos.

Formulación de la hipótesis nula (H0) y Alterna (H1)

H0: “La distribución de la muestra presenta una distribución normal, $p - \text{valor} > 0,05$.”

H1: “La distribución de la muestra no presenta una distribución normal, $p - \text{valor} \leq 0,05$.”

Tabla 15.

Normalidad de la hipótesis general

Kolmogorov - Smirnov		
Estadístico	Gl	Sig.

Clima organizacional	0,216	60	,000
Desempeño laboral	0,233	60	,000

Interpretación: Dado que los valores de significancia para ambas variables mostrados en la tabla 15, clima organizacional ($p = 0.00$) y desempeño laboral ($p = 0.00$), resultaron menores a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por tanto, se ha optado por utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para analizar la asociación entre ambas variables.

Confiabilidad de la hipótesis general

Hg: “Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa de transporte, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa de transporte, periodo 2024.”

Tabla 16.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis general

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable 1	Coefficiente de correlación	1,000	,804 **
	Clima organizacional	Sig. (bilateral)		0,000
		N	60	60
	Variable 2	Coefficiente de correlación	,804 **	1,000

Desempeño		0,000	
laboral	Sig. (bilateral)		
	N	60	60

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

Interpretación: El análisis de correlación de Spearman de la hipótesis general en la tabla 16, reveló una asociación positiva y significativa ($\rho = 0.804$, $p < 0.001$) entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. El valor de p, inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que: “Existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa de transporte, periodo 2024”. Estos resultados sugieren que, a medida que el clima organizacional se vuelve más adecuado, también se observa una mejora en el desempeño laboral como consecuencia.

Hipótesis específica 1

Normalidad: Para evaluar si los datos de los 60 empleados se distribuyen de manera normal, se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba estadística es adecuada para muestras grandes y permite determinar si la distribución de los datos se ajusta a una curva en forma de campana, lo cual es un supuesto fundamental para muchos análisis estadísticos.

Tabla 17.

Normalidad de la hipótesis específica 1

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	0,216	60	,000
Eficacia	0,209	60	,000

Interpretación: Dado que los valores de significancia para ambas variables mostrados en la tabla 17, clima organizacional ($p = 0.00$) y eficacia ($p = 0.00$), resultaron menores a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por tanto, se ha optado por utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para analizar la asociación entre ambas variables.

Contrastación de hipótesis específica 1

H1: “Existe una relación entre el clima organizacional y la eficacia en una empresa de transportes, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación entre el clima organizacional y la eficacia en una empresa de transportes, periodo 2024.”

Tabla 18.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 1

			Clima organizacional	Eficacia
Rho de Spearman	Variable 1	Coefficiente de correlación	1,000	,722 **
	Clima organizacional	Sig. (bilateral)		0,000
		N	60	60
Dimensión 1	Eficacia	Coefficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	60	60

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

Interpretación: El análisis de correlación de Spearman de la hipótesis específica 1 en la tabla 18, reveló una asociación positiva y moderada ($\rho = 0.722$, $p < 0.05$) entre las variables clima organizacional y eficacia laboral. El valor de p , inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que: “Existe una relación entre el clima organizacional y la eficacia en una empresa de transportes, periodo 2024”. Estos resultados sugieren que, a medida que el clima organizacional se vuelve más adecuado, también se observa una mejora en la dimensión eficacia del desempeño laboral, como consecuencia.

Hipótesis específica 2

Normalidad: Para evaluar si los datos de los 60 empleados se distribuyen de manera normal, se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba estadística es adecuada para muestras grandes y permite determinar si la distribución de los datos se ajusta a una curva en forma de campana, lo cual es un supuesto fundamental para muchos análisis estadísticos.

Tabla 19.

Normalidad de la hipótesis específica 2

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	0,216	60	,000
Eficiencia	0,209	60	,000

Interpretación: Dado que los valores de significancia para ambas variables mostrados en la tabla 19, clima organizacional ($p = 0.00$) y eficiencia ($p = 0.00$), resultaron menores a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por tanto, se ha

optado por utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para analizar la asociación entre ambas variables.

Contrastación de hipótesis específica 2

H2: “Existe una relación entre el clima organizacional y la eficiencia en una empresa de transportes, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación entre el clima organizacional y la eficiencia en una empresa de transportes, periodo 2024.”

Tabla 20.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 2

			Clima organizacional	Eficiencia
Rho de Spearman	Variable 1 Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	60	60
	Variable 2 Eficiencia	Coefficiente de correlación	,728 **	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	60	60

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

Interpretación: El análisis de correlación de Spearman de la hipótesis específica 2 en la tabla 20, reveló una asociación positiva y moderada ($\rho = 0.728$, $p < 0.001$) entre las variables clima organizacional y eficiencia laboral. El valor de p, inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que: “Existe una relación entre el

clima organizacional y la eficiencia en una empresa de transportes, periodo 2024”. Estos resultados sugieren que, a medida que el clima organizacional se vuelve más adecuado, también se observa una mejora en la dimensión eficiencia del desempeño laboral, como consecuencia.

Hipótesis específica 3

Normalidad: Para evaluar si los datos de los 60 empleados se distribuyen de manera normal, se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba estadística es adecuada para muestras grandes y permite determinar si la distribución de los datos se ajusta a una curva en forma de campana, lo cual es un supuesto fundamental para muchos análisis estadísticos.

Tabla 21.

Normalidad de la hipótesis específica 3

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	0,216	60	,000
Productividad	0,225	60	,000

Interpretación: Dado que los valores de significancia para ambas variables mostrados en la tabla 21, clima organizacional ($p = 0.00$) y productividad ($p = 0.00$), resultaron menores a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por tanto, se ha optado por utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para analizar la asociación entre ambas variables.

Contrastación de hipótesis específica 3

H3: “Existe una relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de transportes, periodo 2024.”

H0: “No existe una relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de transportes, periodo 2024.”

Tabla 22.

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de hipótesis específica 3

			Clima organizacional	Productividad
Rho de Spearman	Variable 1 Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,793 **
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	60	60
	Variable 2 Productividad	Coefficiente de correlación	,793 **	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	60	60

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

Interpretación: El análisis de correlación de Spearman de la hipótesis específica 3 en la tabla 22, reveló una asociación positiva y moderada ($\rho = 0.793$, $p < 0.001$) entre las variables clima organizacional y productividad laboral. El valor de p, inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de que: “Existe una relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de transportes, periodo 2024”. Estos resultados sugieren que, a medida que el clima organizacional se vuelve más

adecuado, también se observa una mejora en la dimensión productividad del desempeño laboral, como consecuencia.

4.2. Discusión de resultados

En cuanto a los hallazgos de la hipótesis general, la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mostró un Rho de Spearman de 0.804, con un p-valor de 0.000, lo que indica una correlación alta, positiva y significativa entre ambas variables. Este resultado puede contrastarse con estudios previos referenciados en el marco teórico. Por ejemplo, Mayorga (2022), en su investigación realizada en Ecuador sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los funcionarios del área administrativa de la Universidad Técnica de Ambato, obtuvo un coeficiente de correlación de 0.982 ($p < 0.05$), evidenciando una correlación aún más fuerte. De manera similar, Ramos (2022), en su estudio realizado en Lima sobre la relación entre estas variables en una empresa de cables de Villa El Salvador, reportó un Rho de Spearman de 0.940, también indicando una relación significativamente alta. En ese sentido los resultados de esta investigación, se alinean con la tendencia observada en los estudios mencionados, reforzando la conclusión de que en medida haya un mejor clima organizacional esto influenciara en un mejor desempeño laboral.

Mientras que, de los resultados obtenidos del cuestionario, se observa que la percepción del clima organizacional es mayoritariamente negativa: el 35% de los empleados lo considera inadecuado, mientras que el 33% lo percibe como regular y el 32% como adecuado, lo que indica una división de opiniones. Con respecto a las perspectivas del marco teórico, Kumar (2023) explica que estas variaciones en la percepción se deben a que el clima organizacional es una variable fácilmente modificable, ya que refleja cómo los empleados perciben su entorno laboral. En cuanto a la baja percepción del clima organizacional puede explicarse teóricamente a partir de lo planteado

por Tinoco (2023), quien resalta la necesidad de que las organizaciones supervisen y mejoren de manera constante su entorno laboral para mantener un ambiente saludable, caso contrario, según advierten Rozman y Strukelj (2021), la falta de atención a esta variable puede derivar en un ambiente desfavorable que impacte negativamente tanto en el rendimiento como en la moral del equipo, lo que podría justificar los niveles inadecuados percibidos en esta investigación.

Por otro lado, la variable desempeño laboral, estuvo considerada en un nivel medio con un 43%, el porcentaje restante se dividió entre el nivel bajo (33%) y el nivel alto (24%). Para justificar teóricamente el nivel medio de esta variable se puede referenciar a Escalante-Bourne et al. (2022) que aseguran el desempeño laboral se mide en función del cumplimiento de las expectativas del rol, lo que puede influir en la evaluación, Guillin et al. (2022) añaden que la retroalimentación y las evaluaciones de rendimiento permiten identificar áreas de mejora. Un nivel medio sugiere que los empleados están cumpliendo en cierta medida con estas expectativas, pero no de manera consistente en todos los casos lo que podría estar reflejado en los resultados medios de desempeño observados.

En relación con la hipótesis específica 1, que analiza la asociación entre el clima organizacional y la dimensión de eficacia de la variable desempeño laboral, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.722 ($p < 0.05$), lo que indica una correlación positiva y alta. Este resultado puede compararse con otros estudios previos. Por ejemplo, Huamán-Cuya (2023), en Apurímac, investigó la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Caja Municipal de Andahuaylas, encontrando un Rho de 0.614 ($p < 0.05$), lo que confirma una correlación significativa, aunque ligeramente más baja que en el presente estudio. Por otro lado, Chávez y Galindo (2021), en Arequipa, al estudiar la relación entre el clima organizacional y la eficacia en el desempeño del personal administrativo de una municipalidad, reportaron un Rho de

0.547, lo que indica una correlación positiva pero más débil. Aunque los valores en estas investigaciones son algo menores, todos refuerzan la conclusión de que el clima organizacional tiene un impacto moderado y positivo sobre la eficacia, alineándose con los hallazgos de este estudio.

Mientras que, en cuanto a la hipótesis específica 2, que explora la correlación entre el clima organizacional y la dimensión de eficiencia de la variable desempeño laboral, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.728, lo que indica una relación positiva y alta. Este resultado puede contrastarse con investigaciones previas. Correa y Liñán (2021), en su estudio realizado en Chimbote sobre la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral en LICHTGROUP SAC, reportaron un Rho de 0.558, lo que sugiere una relación positiva pero más débil. Asimismo, Chávez y Galindo (2021) encontraron un Rho de 0.634 al analizar la dimensión de eficiencia en su estudio sobre la relación entre clima organizacional y desempeño en una municipalidad, también mostrando una correlación alta, aunque menor que la obtenida en la presente investigación. Estos estudios refuerzan la idea de que el clima organizacional influye de manera significativa en la eficiencia, aunque el nivel de correlación puede variar dependiendo del contexto.

Por último, sobre la hipótesis específica 3, que evalúa la correlación entre el clima organizacional y la dimensión de productividad de la variable desempeño laboral, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.793, lo que indica una relación alta y positiva. Este resultado es comparable con investigaciones previas. Por ejemplo, Chávez y Galindo (2021) obtuvieron un Rho de 0.625, lo que sugiere una correlación moderada entre estas variables. De manera similar, Herrera y Saavedra (2021), en su estudio sobre la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la “Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial”, reportaron un Rho de 0.724, también indicando una correlación alta. Aunque los resultados de estas

investigaciones son algo menores en magnitud, todos coinciden en que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad, lo que refuerza los hallazgos de este estudio.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero.

Para la hipótesis general, la investigación reveló que la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral obtuvo un Rho de Spearman de 0.804, con un p-valor de 0.000. Esto indica una relación alta, positiva y significativa entre ambas variables. Además, es relevante señalar que el 35% de los empleados percibe el clima organizacional como inadecuado, lo que podría estar influyendo en el desempeño laboral general. En contraste, el 43% de los trabajadores considera su desempeño en un nivel medio, lo que sugiere que, a pesar de las percepciones negativas sobre el clima, una porción significativa de los empleados todavía logra un desempeño aceptable. Esta discrepancia resalta la importancia de mejorar el clima organizacional para potenciar aún más el rendimiento laboral.

Segundo.

Sobre la hipótesis específica 1, al analizar la relación entre el clima organizacional y la dimensión de eficacia de la variable desempeño laboral, se obtuvo un Rho de 0.722 ($p < 0.05$). Este resultado indica una asociación positiva y significativamente moderada. Este hallazgo sugiere que a medida que los empleados perciben un clima organizacional más favorable, también tienden a mejorar su eficacia en las tareas asignadas.

Tercero.

Sobre la hipótesis específica 2, en la evaluación de la correlación entre el clima organizacional y la dimensión de eficiencia de la variable desempeño laboral, se encontró un Rho de 0.728, con un p-valor también menor a 0.05, indicando una relación positiva y alta. Este resultado refuerza la idea de que un clima organizacional favorable contribuye significativamente a la eficiencia de los

trabajadores. La alta correlación sugiere que, al mejorar el ambiente de trabajo, las organizaciones pueden esperar un incremento en la capacidad de sus empleados para realizar tareas de manera más eficiente y en menos tiempo.

Cuarto.

Sobre la hipótesis específica 3, en la evaluación de la correlación entre el clima organizacional y la dimensión de productividad de la variable desempeño laboral, el estudio reveló un Rho de 0.793, con un p-valor menor a 0.05, lo que sugiere una relación alta y positiva. Este hallazgo indica que los empleados que experimentan un clima organizacional positivo tienden a reportar una mejor productividad en sus funciones.

5.2. Recomendaciones

Primero.

Se sugiere implementar un programa de mejora del clima organizacional que incluya encuestas regulares para evaluar la percepción de los empleados sobre la comunicación, motivación, liderazgo y condiciones laborales. Esto ayudará a identificar áreas de mejora y a establecer un plan de acción para abordar las inquietudes del personal. Además, fomentar un ambiente de trabajo positivo que pueda contribuir a que el 43% de los empleados que consideran su desempeño en un nivel medio, alcanzar niveles más altos.

Segundo.

Se recomienda fomentar una comunicación abierta y efectiva dentro de la organización para que los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas y preocupaciones. Además, proporcionar capacitaciones continuas puede mejorar el conocimiento dentro del puesto de trabajo, lo que a su vez aumentaría la percepción de eficacia laboral.

Tercero.

Se sugiere establecer programas de reconocimiento que valoren la responsabilidad del personal y fomenten la iniciativa y cooperación en el centro de trabajo. La implementación de un sistema de mentoría también para ayudar a mejorar el nivel de conocimientos técnicos, beneficiando así la eficiencia general.

Cuarto.

Finalmente se recomienda definir y comunicar claramente las metas individuales y colectivas, asegurando que todos los empleados comprendan sus responsabilidades y objetivos. Además, de establecer un sistema de feedback regular, que permita a los empleados conocer su rendimiento en

relación con las metas establecidas, motivándolos a mejorar su nivel de capacidad de producción y la ganancia generada para la organización.

REFERENCIAS

1. Adeoye, M. A. (2022). Explanatory Remarks on Maslow's Theory of Motivation. Indonesian Journal of Multidiciplinary Research, 2(2), 469-476. <https://ejournal.upi.edu/index.php/IJOMR/article/view/50507>
2. Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México. Enero- febrero, 2022, Volumen 6, Número 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588 p1382
3. Alvarez, C., y Chuñir, V. (2024). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del sector farmacéutico en la ciudad de cuenca. [Tesis de Pregrado, Unviersidad Católica de Cuenca]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Cuenca. <https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/73f6d7f8-71c7-4034-8287-02de5006a5b3/content>
4. Ansari, A., & Ahmed, A. (2024). Impact of AI involvement affect the work efficiency of the staff in the organization. International Journal of Business, Analytics, and Technology, 2(2), 22–35. Retrieved from <https://ijbat.com/index.php/IJBAT/article/view/21>
5. Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
6. Basalamah, S. A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. Golden Ratio of Human Resource Management, 1(2), 94-103. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.54>

7. Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
8. Belsuzarri, A., & Acosta, P. (2020). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los operarios de una PYME contratista en Ingeniería, Lima 2019. [Trabajo para optar por el título de Licenciado en Administración. Universidad San Ignacio de Loyola] <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/10409>
9. Calderon, R., & Cancapa, X. (2023). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología - Arequipa, 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13106>
10. Castro, E. (2021). El clima organizacional y su incidencia en la productividad de los trabajadores de una empresa de outsourcing de soluciones empresariales en el año 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/4046>
11. Correa, H., & Liñan, G. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los obreros de la Empresa Lichtgroup s.a.c. Chimbote 2021. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración. Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96207/Correa_JHB-Li%
c3%b1an_RGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96207/Correa_JHB-Li%c3%b1an_RGS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. CEPAL. (2022). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. Dinámica de la productividad laboral en América Latina, N° 27 (LC/TS.2022/213), Santiago, 2022.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/739ae556-32a5-42d9-911d-e8ad320acd11/content>

13. COMEXPERÚ. (2022). Desempeño y competitividad turística en el Perú - Resultados en 2022. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/boletin-turismo-020.pdf>
14. Chavez, S., & Galindo, E. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en personal administrativo de una municipalidad en el departamento de Arequipa, 2021. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Psicología. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73819/Chavez_HSA-Galindo_SEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Dacto, J.V., Vaca, M.A., & Reinoso, Á.P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
16. Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
17. DJ, Y. R., Rosyad, S., & Najiah, E. F. (2023). Determinants of leadership, work environment, motivation on employee performance at Pt Telkom Branch Surabaya. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 1620–1623. Retrieved from <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/2626>
18. Escalante-Bourne, T. M., Mackay-Castro, C. R., Escalante-Ramírez, T. A., & Mackay-Véliz, R. A. (2022). Influencia de los estímulos laborales en los empleados con la

- productividad empresarial. AlfaPublicaciones, 4(1.1), 150–163.
<https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.151>
19. Frías-Navarro, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. Recuperado de:
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
20. Galani, A. and Galanakis, M. (2022) Organizational Psychology on the Rise—McGregor’s X and Y Theory: A Systematic Literature Review. *Psychology*, 13, 782-789. DOI: 10.4236/psych.2022.135051.
21. García, J., y Montoya, C. (2023). La responsabilidad social en la práctica del trabajo docente. *Visión del Futuro*, 27(2), 170-189.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.02.005.es>
22. Guerra, L., Laica, K., & Núñez, J. (2020). Análisis de la relación entre el Clima Organizacional y la Productividad en el Sector Agrícola. Caso de Estudio: Productora de Brócoli “Ponce Ponce & Merlo Cía.”, Provincia De Cotopaxi, Ecuador. *Prospectivas UTC" Revista de Ciencias Administrativas y Económicas"*, pág. 76-87.
<http://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/295>
23. González, D. & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
24. Mayorga, P. (2022). La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35277>

25. Guerra, J. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7173>
26. Guillin, X., Mosquera, A., y Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Rios. Revista Universidad y Sociedad, 14(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100333
27. Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-Hill Education.
28. Herrera, F., & Saavedra, L. (2021). Relación entre Clima Organizacional y Productividad de trabajadores de la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial- 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/11927>
29. Huamán-Cuya, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVAResearch Journal*, 8(2),174-188. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>
30. Huancas, J. (2023). Gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Olmos - 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11741>
31. Huanca, K. & Solorzano, M. (2024). Relación de las condiciones laborales y desempeño laboral en adultos mayores obreros en la Municipalidad de Cerro Colorado, Arequipa –

2023. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/54c16041-81e9-4a53-9c82-b764d3166497/content>
32. Hussainy, S. S. (2022). Organizational climate: from literature review to agenda ahead. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 9(1), 44–62. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v9.i1.2022.1107>
33. Ivette, A. G. P., Javier, M. R. P., Gerardo, R. L. J., & Hernández, D. Y. R. (2021). Analysis of the Relationship of Biographical Characteristics and Factors of Organizational Climate in the Service Sector of the City of Chihuahua. *Open Journal of Business and Management*, 9, 2793-2815. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.96156>
34. Kairupan, D. (2023). Transactional and Transformational Leadership Styles on the Effectiveness of Work from Home and Work Productivity. *Telaah Bisnis*, 24(1), 62-71. doi:<http://dx.doi.org/10.35917/tb.v24i1.335>
35. Kamanja, D. (2020). Influence of Work Environment on Employee Engagement of Central Government Ministries in Kenya, A Case of Meru County. [Tesis de maestría. Kenya Methodist University]. <http://repository.kemu.ac.ke/handle/123456789/924>
36. Khan, J., Malik, M., & Saleem, S. (2020). The Impact of Psychological Empowerment of Project-Oriented Employees on Project Success: A Moderated Mediation Model. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 33(1), 1311–1329. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1756374>
37. Kumar, P. (2023). Organisational Climate and its Impact on Job Satisfaction. *International Journal of Advances in Engineering and Management (IJAEM)*, 5(1), 1060-1071.

https://ijaem.net/issue_dcp/Organisational%20Climate%20and%20its%20Impact%20on%20Job%20Satisfaction.pdf

38. Lower-Hoppe, L. M., Anderson-Butcher, D., Lo, M. T., & Turner, B. A. (2020). The influence of organizational climate and process on youth outcomes: a case study of a community youth sport organization. *Leisure/Loisir*, 44(4), 489–520. <https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1080/14927713.2020.1815564>
39. Mellado, I. (2022). Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79331/Mellado_BI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Meneses, K. (2022). La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño Laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Carretera Federico Basadre, Pucallpa 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6017>
41. Morales Cardona, G. Y. (2020). Revisión teórica clima organizacional y relación con satisfacción laboral y desarrollo humano. <http://hdl.handle.net/10785/6849>
42. Nugroho, A. D., & Wahjoedi, T. (2023). The influence of work attitude, work communication and work environment on employee performance. *International Journal of Science and Research Archive*, 9(1), 670-678. <https://doi.org/10.30574/ijrsra.2023.9.1.0510>
43. Ochoa, A., y Vicuña, C. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/f2110fd8-a3ba-44f3-a7e6-ad7b6e786608/content>

44. Ortega-Galarza, M., Altamirano-Pérez, H. R., & Tovar-Pinzón, M. E. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*, (23), 131. <https://doi.org/10.24215/23143738e131>
45. Pajrin, Z. N., Syamsuri, A. R., Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2022). The Influence of the Wage System, Work Environment and Welfare Benefits on Employee Work Productivity of PT. Samawood Utama Work Industries Tanjung Morawa, Deli Serdang, North Sumatra. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 2(6), 646–656. <https://doi.org/10.52218/ijbtob.v2i6.235>
46. Peralta, P. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima - Perú. [Tesis de Pregrado, Universidad De Piura]. Repositorio Insitucional de la Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/4347>
47. 7(4). <https://doi.org/https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079>
48. Ramos, Y. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador - 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2098>
49. Robles, M. (2020). “Ups and Downs” and “Ins and Outs” of Organizational Communication. *Business Communication Research and Practice*, 3(1), 1–3. <https://doi.org/10.22682/bcrp.2020.3.1>

50. Rozman, M., &Strukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2020.1804967>
51. Sangian, J., Senduk, J., Naharia, O., & Binilan, B. (2020); Effect of Commitment, Self-Efficacy, Motivation and Effectiveness on the Work Productivity of Public Middle School Teachers in North Minahasa Regency; *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)* 9(12) (ISSN: 2250-3153), DOI: <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.9.12.2019.p9630>
52. Santamaría, J. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. [Tesis de Pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. <http://hdl.handle.net/10644/7204>
53. Sobaih, AEE., Benameur, D., Gharbi, H., & Aliane, N. (2024). What makes you feel motivated? Examining Vroom's expectancy theory in the Tunisian banking sector. *Environment and Social Psychology* 2024; 9(7): 2870. DOI: 10.59429/esp.v9i7.2870
- Swann, C., Rosenbaum, S., Lawrence, A., Vella, S. A., McEwan, D., & Ekkekakis, P. (2020). Updating goal-setting theory in physical activity promotion: a critical conceptual review. *Health Psychology Review*, 15(1), 34–50.
<https://doi.org/10.1080/17437199.2019.1706616>
54. Tinoco, C. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*, 26(2).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>

55. Valverde, P. (2022). Gestión administrativa y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Jacas Grande, Huamalíes-Huánuco, 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional de la Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3737>
56. Viracocha, W. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Pambaflor S.A. sucursal Salcedo. [Tesis de Pregrado, Unviersidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32385?locale=de>
57. Yumiarti, & Rindi Andika. (2022). The Influence of Situational Leadership Style, Work Motivation and Work Environment on Employee Satisfaction Tax and Level Management Agency UPT Medan North Area. SIASAT, 7(2), 135-148. <https://doi.org/10.33258/siasat.v7i2.117>
58. Zekai, BA. (2021). Drivers of organizational change at usaid after 9/11: A qualitative inquiry using the burke-litwin model. [Tesis de doctorado. University of Texas at Dallas]. <https://utd-ir.tdl.org/server/api/core/bitstreams/6b526c23-a160-461c-a636-39f2cb540a42/content>

ANEXOS

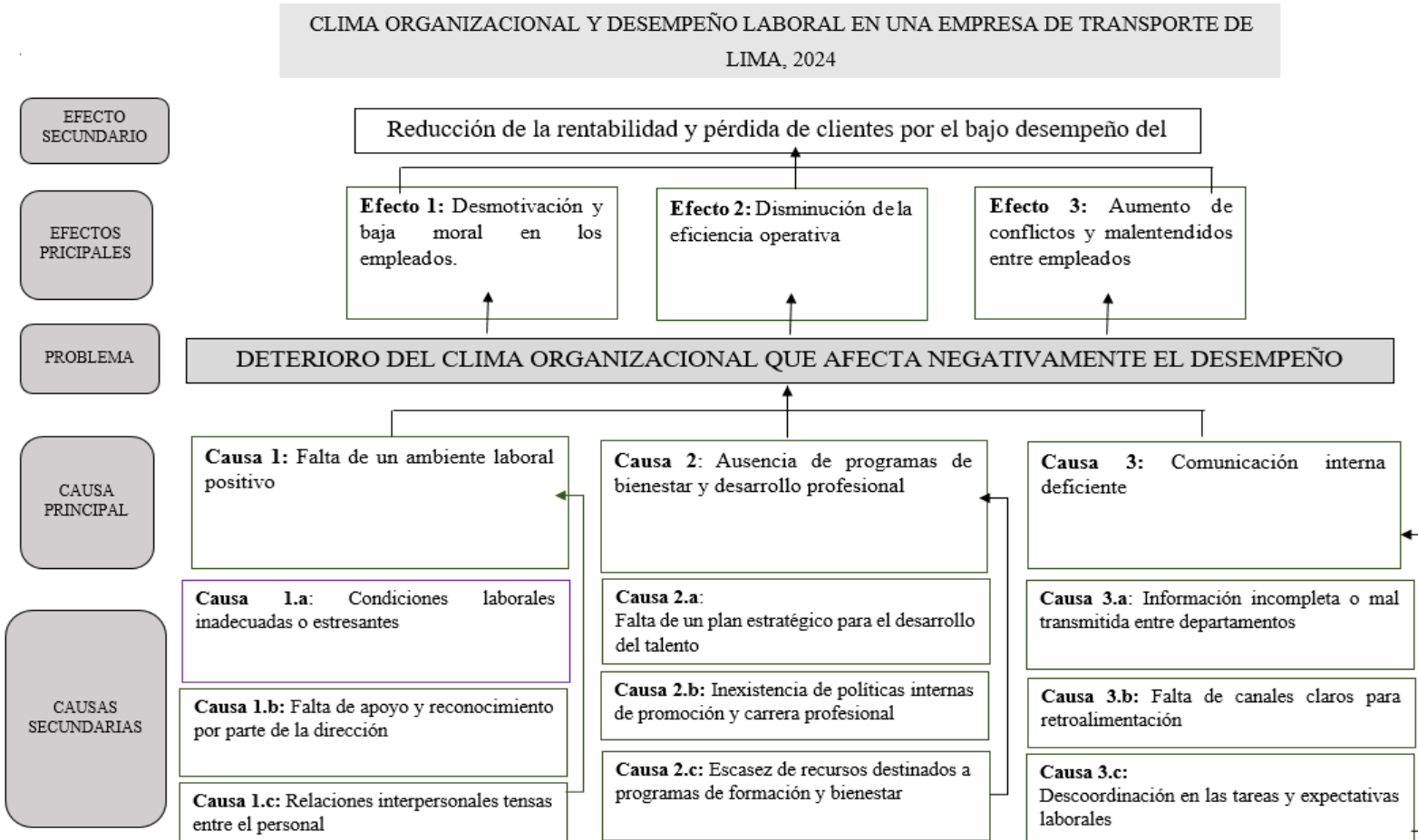
Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad del servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte de Lima, 2024

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Clima organizacional	Comunicación	Enfoque hacia misión, visión y valores.	Alcance: Descriptivo correlacional Tipo: Básica Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo Población: Empresa Transportes Cruz del Sur S.A.C Muestra: Empleados y Gerentes de la empresa Técnica: Encuesta Instrumento: : Cuestionario
					Uso de medios de comunicación	
					Participación.	
				Motivación	Oportunidades de desarrollo.	
					Características del trabajo asignado	
					Trato recibido	
				Liderazgo	Convencimiento	
					Ejemplo	
					Actitud.	
				Condiciones laborales	Normas de convivencia	
					Ambiente físico	
					Relación con entorno	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la eficacia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficacia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la eficacia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Desempeño laboral	Eficacia laboral	Percepción del nivel de calidad de trabajo.	
					Cumplimiento de las tareas asignadas	
					Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	
¿Cómo se relaciona el clima organizacional y la eficiencia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Desempeño laboral	Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal	
					Nivel de conocimientos técnicos	
					Iniciativa y cooperación en el centro de trabajo	
¿Cómo se relaciona el clima laboral y la productividad laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur, periodo 2024.	Desempeño laboral	Productividad laboral	Nivel de capacidad de producción del personal	
					Cumplimiento de las metas del trabajador	
					Ganancia generada	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos para ambas variables.

INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE

El objetivo principal de esta encuesta es conocer su percepción sobre el clima organizacional en una empresa de transporte. Con esta información, se busca identificar aspectos que contribuyen a un ambiente de trabajo positivo y aquellos que podrían mejorarse. Sus respuestas serán tratadas de manera estrictamente confidencial y anónima, y los datos obtenidos se utilizarán únicamente para fines de investigación académica. Al participar, entendemos que contamos con su total consentimiento para utilizar sus respuestas en este estudio, y de antemano, le agradecemos su valiosa participación en la siguiente investigación.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
COMUNICACIÓN						
1	¿Considera que la misión, visión y valores de la organización están claramente comunicados a los empleados?	1	2	3	4	5
2	¿Cree que los medios de comunicación utilizados por la organización son adecuados para mantenerlo informado sobre temas importantes?	1	2	3	4	5
3	¿Se siente informado y escuchado en las decisiones que afectan su trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Percibe que hay una buena retroalimentación entre los empleados y la gerencia?	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
5	¿Siente que la organización le ofrece suficientes oportunidades de desarrollo profesional?	1	2	3	4	5
6	¿Cree que las tareas que le asignan se ajustan a sus habilidades y capacidades?	1	2	3	4	5

7	¿Considera que el trato recibido por parte de sus superiores es respetuoso y motivador?	1	2	3	4	5
8	¿Se siente reconocido y valorado por el trabajo que realiza en la organización?	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
9	¿Cree que los líderes de la organización lo convencen y motivan para alcanzar los objetivos?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que sus superiores lideran con el ejemplo, cumpliendo con lo que predicán?	1	2	3	4	5
11	¿Siente que los líderes de la organización tienen una actitud positiva y proactiva hacia los problemas?	1	2	3	4	5
12	¿Confía en las aptitudes y capacidades de los líderes para dirigir la organización?	1	2	3	4	5
CONDICIONES LABORALES						
13	¿Cree que las normas de convivencia en la organización son claras y justas?	1	2	3	4	5
14	¿Se siente cómodo trabajando en el ambiente físico de la organización (espacio, iluminación, seguridad, etc.)?	1	2	3	4	5
15	¿Considera que la organización fomenta buenas relaciones entre los empleados y el entorno laboral?	1	2	3	4	5
16	¿Cree que los protocolos de seguridad en la organización son adecuados para su protección?	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE

El objetivo principal de esta encuesta es conocer su percepción sobre el desempeño laboral en una empresa de transporte. Con esta información, se busca identificar aspectos que promueven un óptimo desempeño como aquellos que podrían mejorarse. Sus respuestas serán tratadas de manera estrictamente confidencial y anónima, y los datos obtenidos se utilizarán únicamente para fines de investigación académica. Al participar, entendemos que contamos con su total consentimiento para utilizar sus respuestas en este estudio, y de antemano, le agradecemos su valiosa participación en la siguiente investigación.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Algo de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	DIMENSIONES	VALORACIÓN				
EFICACIA LABORAL						
1	¿Considera que la calidad de su trabajo cumple con los estándares esperados por la organización?	1	2	3	4	5
2	¿Cree que ha cumplido con las tareas asignadas en los plazos establecidos?	1	2	3	4	5
3	¿Siente que tiene el conocimiento necesario para realizar su trabajo de manera efectiva?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que la organización le proporciona las herramientas y recursos necesarios para cumplir con sus tareas?	1	2	3	4	5
5	¿Está satisfecho con la calidad de los resultados obtenidos en su trabajo?	1	2	3	4	5
EFICIENCIA LABORAL						
6	¿Se siente responsable de cumplir con las metas y objetivos asignados en su trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Considera que su nivel de conocimientos técnicos es suficiente para desempeñar su rol con eficiencia?	1	2	3	4	5

8	¿Siente que toma la iniciativa para resolver problemas en el centro de trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Cree que colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar los objetivos comunes?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que su adaptabilidad a cambios en el trabajo contribuye a su eficiencia laboral?	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD LABORAL						
11	¿Cree que su nivel de producción laboral es el adecuado para cumplir con los objetivos de la organización?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que ha alcanzado las metas establecidas en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
13	¿Siente que su desempeño ha contribuido positivamente a la productividad global de la organización?	1	2	3	4	5
14	¿Cree que su trabajo ha generado un impacto positivo en los resultados de la organización (ganancias, resultados cuantitativos)?	1	2	3	4	5
15	¿Siente que su productividad ha mejorado con el tiempo en la organización?	1	2	3	4	5

Anexo 4: Ficha de validación del experto 1

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. ROY FERNANDO MARTINEZ QUINTANILLA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante egresado de la EAP Administración y Negocios Internacionales- UPNW requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C, periodo 2024." y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Nombre y firma DNI: Jefferson Steelver

Garcia Robles

DNI 74243750

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Clima organizacional

El clima organizacional se refiere a la percepción general que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo. Evalúa aspectos como la comunicación, la motivación, el estilo de liderazgo y las condiciones laborales, influyendo en el desempeño laboral de los empleados.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Comunicación

Se mide en base a cómo se alinean los empleados con la misión, visión y valores, el uso de medios de comunicación, y el grado de participación de los colaboradores en el flujo de información.

Dimensión 2: Motivación

Su medición incluye las oportunidades de desarrollo, las características del trabajo asignado y el trato que reciben de sus superiores y compañeros.

Dimensión 3: Liderazgo

Se evalúa por el poder de convencimiento, la habilidad de ser un ejemplo a seguir y la actitud positiva hacia los desafíos y el equipo.

Dimensión 4: Condiciones laborales

Las medidas se reflejan en las normas de convivencia, el estado del espacio físico y la relación del entorno externo con la percepción del lugar de trabajo.

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades y metas dentro de la organización. Este desempeño puede medirse a través de tres dimensiones principales: eficacia, eficiencia y productividad, cada una evaluando distintos aspectos del trabajo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Eficacia

Se mide por la percepción de la calidad del trabajo, el cumplimiento de las tareas asignadas, el nivel de conocimiento dentro de su puesto y la responsabilidad con la que actúa.

Dimensión 2: Eficiencia

Su medición incluye el nivel de conocimientos técnicos, la iniciativa y cooperación en el trabajo, así como la capacidad de producción del empleado, lo que permite evaluar qué tan bien se aprovechan los recursos para obtener resultados.

Dimensión 3: Productividad

Su evaluación incluye tanto el cumplimiento de las metas establecidas como las ganancias o resultados tangibles que el empleado contribuye a generar para la organización.

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Clima organizacional					
Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Comunicación	Es el proceso de intercambiar y comprender ideas, información y sentimientos. (Robles, 2020).	Se mide en base a cómo se alinean los empleados con la misión, visión y valores, el uso de medios de comunicación, y el grado de participación de los colaboradores en el flujo de información.	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación	Likert	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo o en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Motivación	Es el proceso que dirige y sostiene el rendimiento de los empleados, impulsándolos a alcanzar metas específicas. (Basalamah, 2021).	Su medición incluye las oportunidades de desarrollo, las características del trabajo asignado y el trato que reciben de sus superiores y compañeros.	Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido		
Liderazgo	Es un pilar esencial para el clima organizacional, ya que los líderes establecen el tono y la cultura del entorno de trabajo (Tinoco, 2023)	Se evalúa por el poder de convencimiento, la habilidad de ser un ejemplo a seguir y la actitud positiva hacia los desafíos y el equipo.	Convencimiento Ejemplo Actitud		
Condiciones laborales	Son aspectos que contribuyen significativamente al rendimiento de los empleados (Huanca & Solorzano, 2024).	Las medidas se reflejan en las normas de convivencia, el estado del espacio físico y la relación del entorno externo con la percepción del lugar de trabajo.	Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno		

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Desempeño laboral					
Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficacia	Es la capacidad de los empleados para completar sus tareas a tiempo y de acuerdo con los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la calidad del trabajo. (Kairupan, 2023)	Se mide por la percepción de la calidad del trabajo, el cumplimiento de las tareas asignadas, el nivel de conocimiento dentro de su puesto y la responsabilidad con la que actúa.	Percepción del nivel de calidad de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	Likert	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo o en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Eficiencia	Implica que los empleados dediquen la menor cantidad de tiempo y energía posibles para lograr el máximo nivel de productividad, lo que contribuye al éxito del negocio y al logro de sus metas. (Ansari & Ahmed, 2024).	Su medición incluye el nivel de conocimientos técnicos, la iniciativa y cooperación en el trabajo, así como la capacidad de producción del empleado, lo que permite evaluar qué tan bien se aprovechan los recursos para obtener resultados.	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos Iniciativa y cooperación en el centro de trabajo		
Productividad	Es la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos a través del compromiso y colaboración de sus empleados. (Ortega-Galarza et al., 2023)	Su evaluación incluye tanto el cumplimiento de las metas establecidas como las ganancias o resultados tangibles que el empleado contribuye a generar para la organización.	Nivel de capacidad de producción del personal Cumplimiento de las metas del trabajador Ganancia generada		

Nº	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable 1: Clima organizacional								
DIMENSION 1: COMUNICACION		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera que la misión, visión y valores de la organización están claramente comunicados a los empleados?	X		X		X		
2	¿Cree que los medios de comunicación utilizados por la organización son adecuados para mantenerlo informado sobre temas importantes?	X		X		X		
3	¿Se siente informado y escuchado en las decisiones que afectan su trabajo?	X		X		X		
4	¿Percibe que hay una buena retroalimentación entre los empleados y la gerencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿Siente que la organización le ofrece suficientes oportunidades de desarrollo profesional?	X		X		X		
6	¿Cree que las tareas que le asignan se ajustan a sus habilidades y capacidades?	X		X		X		
7	¿Considera que el trato recibido por parte de sus superiores es respetuoso y motivador?	X		X		X		
8	¿Se siente reconocido y valorado por el trabajo que realiza en la organización?	X		X		X		
DIMENSION 3: LIDERAZGO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Cree que los líderes de la organización lo convencen y motivan para alcanzar los objetivos?	X		X		X		
10	¿Considera que sus superiores lideran con el ejemplo, cumpliendo con lo que predicán?	X		X		X		
11	¿Siente que los líderes de la organización tienen una actitud positiva y proactiva hacia los problemas?	X		X		X		
12	¿Confía en las aptitudes y capacidades de los líderes para dirigir la organización?	X		X		X		
DIMENSION 4: CONDICIONES LABORALES		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Cree que las normas de convivencia en la organización son claras y justas?	X		X		X		
14	¿Se siente cómodo trabajando en el ambiente físico de la organización (espacio, iluminación, seguridad, etc.)?	X		X		X		
15	¿Considera que la organización fomenta buenas relaciones entre los empleados y el entorno laboral?	X		X		X		
16	¿Cree que los protocolos de seguridad en la organización son adecuados para su protección?	X		X		X		

Variable 2: Desempeño laboral							
DIMENSION 1: EFICACIA							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	¿Considera que la calidad de su trabajo cumple con los estándares esperados por la organización?	X		X		X	
18	¿Cree que ha cumplido con las tareas asignadas en los plazos establecidos?	X		X		X	
19	¿Siente que tiene el conocimiento necesario para realizar su trabajo de manera efectiva?	X		X		X	
20	¿Considera que la organización le proporciona las herramientas y recursos necesarios para cumplir con sus tareas?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con la calidad de los resultados obtenidos en su trabajo?	X		X		X	
DIMENSION 2: EFICIENCIA							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
22	¿Se siente responsable de cumplir con las metas y objetivos asignados en su trabajo?	X		X		X	
23	¿Considera que su nivel de conocimientos técnicos es suficiente para desempeñar su rol con eficiencia?	X		X		X	
24	¿Siente que toma la iniciativa para resolver problemas en el centro de trabajo?	X		X		X	
25	¿Cree que colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar los objetivos comunes?	X		X		X	
26	¿Considera que su adaptabilidad a cambios en el trabajo contribuye a su eficiencia laboral?	X		X		X	
DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
27	¿Cree que su nivel de producción laboral es el adecuado para cumplir con los objetivos de la organización?	X		X		X	
28	¿Considera que ha alcanzado las metas establecidas en su puesto de trabajo?	X		X		X	
29	¿Siente que su desempeño ha contribuido positivamente a la productividad global de la organización?	X		X		X	
30	¿Cree que su trabajo ha generado un impacto positivo en los resultados de la organización (ganancias, resultados cuantitativos)?	X		X		X	
31	¿Siente que su productividad ha mejorado con el tiempo en la organización?	X		X		X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. Martínez Quintanilla Roy Fernando

DNI: 07879737

Especialidad del validador: Marketing



Firma del experto informante

Lima, 1 de agosto de 2024



Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MARTINEZ QUINTANILLA, ROY FERNANDO DNI 07879737	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 10/04/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i>
MARTINEZ QUINTANILLA, ROY FERNANDO DNI 07879737	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 14/10/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE LIMA <i>PERU</i>
MARTÍNEZ QUINTANILLA, ROY FERNANDO DNI 07879737	MAESTRO/MAGÍSTER EN MARKETING Fecha de diploma: 23/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2013 Fecha egreso: 30/05/2017	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>

Anexo 5: Ficha de validación del experto 2

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. RAUL VALDIVIEZO LÓPEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante egresado de la EAP Administración y Negocios Internacionales- UPNW requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C, periodo 2024." y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Nombre y firma DNI: Jefferson Steelver

García Robles

DNI 74243750

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Clima organizacional

El clima organizacional se refiere a la percepción general que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo. Evalúa aspectos como la comunicación, la motivación, el estilo de liderazgo y las condiciones laborales, influyendo en el desempeño laboral de los empleados.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Comunicación

Se mide en base a cómo se alinean los empleados con la misión, visión y valores, el uso de medios de comunicación, y el grado de participación de los colaboradores en el flujo de información.

Dimensión 2: Motivación

Su medición incluye las oportunidades de desarrollo, las características del trabajo asignado y el trato que reciben de sus superiores y compañeros.

Dimensión 3: Liderazgo

Se evalúa por el poder de convencimiento, la habilidad de ser un ejemplo a seguir y la actitud positiva hacia los desafíos y el equipo.

Dimensión 4: Condiciones laborales

Las medidas se reflejan en las normas de convivencia, el estado del espacio físico y la relación del entorno externo con la percepción del lugar de trabajo.

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades y metas dentro de la organización. Este desempeño puede medirse a través de tres dimensiones principales: eficacia, eficiencia y productividad, cada una evaluando distintos aspectos del trabajo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Eficacia

Se mide por la percepción de la calidad del trabajo, el cumplimiento de las tareas asignadas, el nivel de conocimiento dentro de su puesto y la responsabilidad con la que actúa.

Dimensión 2: Eficiencia

Su medición incluye el nivel de conocimientos técnicos, la iniciativa y cooperación en el trabajo, así como la capacidad de producción del empleado, lo que permite evaluar qué tan bien se aprovechan los recursos para obtener resultados.

Dimensión 3: Productividad

Su evaluación incluye tanto el cumplimiento de las metas establecidas como las ganancias o resultados tangibles que el empleado contribuye a generar para la organización.

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Clima organizacional					
Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Comunicación	Es el proceso de intercambiar y comprender ideas, información y sentimientos. (Robles, 2020).	Se mide en base a cómo se alinean los empleados con la misión, visión y valores, el uso de medios de comunicación, y el grado de participación de los colaboradores en el flujo de información.	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación	Likert	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo o en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Motivación	Es el proceso que dirige y sostiene el rendimiento de los empleados, impulsándolos a alcanzar metas específicas. (Basalamah, 2021).	Su medición incluye las oportunidades de desarrollo, las características del trabajo asignado y el trato que reciben de sus superiores y compañeros.	Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido		
Liderazgo	Es un pilar esencial para el clima organizacional, ya que los líderes establecen el tono y la cultura del entorno de trabajo (Tinoco, 2023)	Se evalúa por el poder de convencimiento, la habilidad de ser un ejemplo a seguir y la actitud positiva hacia los desafíos y el equipo.	Convencimiento Ejemplo Actitud		
Condiciones laborales	Son aspectos que contribuyen significativamente al rendimiento de los empleados (Huanca & Solorzano, 2024).	Las medidas se reflejan en las normas de convivencia, el estado del espacio físico y la relación del entorno externo con la percepción del lugar de trabajo.	Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno		

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Desempeño laboral					
Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficacia	Es la capacidad de los empleados para completar sus tareas a tiempo y de acuerdo con los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la calidad del trabajo. (Kairupan, 2023)	Se mide por la percepción de la calidad del trabajo, el cumplimiento de las tareas asignadas, el nivel de conocimiento dentro de su puesto y la responsabilidad con la que actúa.	Percepción del nivel de calidad de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	Likert	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo o en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Eficiencia	Implica que los empleados dediquen la menor cantidad de tiempo y energía posibles para lograr el máximo nivel de productividad, lo que contribuye al éxito del negocio y al logro de sus metas. (Ansari & Ahmed, 2024).	Su medición incluye el nivel de conocimientos técnicos, la iniciativa y cooperación en el trabajo, así como la capacidad de producción del empleado, lo que permite evaluar qué tan bien se aprovechan los recursos para obtener resultados.	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos Iniciativa y cooperación en el centro de trabajo		
Productividad	Es la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos a través del compromiso y colaboración de sus empleados. (Ortega-Galarza et al., 2023)	Su evaluación incluye tanto el cumplimiento de las metas establecidas como las ganancias o resultados tangibles que el empleado contribuye a generar para la organización.	Nivel de capacidad de producción del personal Cumplimiento de las metas del trabajador Ganancia generada		

Nº	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable 1: Clima organizacional								
DIMENSION 1: COMUNICACION		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera que la misión, visión y valores de la organización están claramente comunicados a los empleados?	X		X		X		
2	¿Cree que los medios de comunicación utilizados por la organización son adecuados para mantenerlo informado sobre temas importantes?	X		X		X		
3	¿Se siente informado y escuchado en las decisiones que afectan su trabajo?	X		X		X		
4	¿Percibe que hay una buena retroalimentación entre los empleados y la gerencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿Siente que la organización le ofrece suficientes oportunidades de desarrollo profesional?	X		X		X		
6	¿Cree que las tareas que le asignan se ajustan a sus habilidades y capacidades?	X		X		X		
7	¿Considera que el trato recibido por parte de sus superiores es respetuoso y motivador?	X		X		X		
8	¿Se siente reconocido y valorado por el trabajo que realiza en la organización?	X		X		X		
DIMENSION 3: LIDERAZGO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Cree que los líderes de la organización lo convencen y motivan para alcanzar los objetivos?	X		X		X		
10	¿Considera que sus superiores lideran con el ejemplo, cumpliendo con lo que predicán?	X		X		X		
11	¿Siente que los líderes de la organización tienen una actitud positiva y proactiva hacia los problemas?	X		X		X		
12	¿Confía en las aptitudes y capacidades de los líderes para dirigir la organización?	X		X		X		
DIMENSION 4: CONDICIONES LABORALES		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Cree que las normas de convivencia en la organización son claras y justas?	X		X		X		
14	¿Se siente cómodo trabajando en el ambiente físico de la organización (espacio, iluminación, seguridad, etc.)?	X		X		X		
15	¿Considera que la organización fomenta buenas relaciones entre los empleados y el entorno laboral?	X		X		X		
16	¿Cree que los protocolos de seguridad en la organización son adecuados para su protección?	X		X		X		

Variable 2: Desempeño laboral							
DIMENSION 1: EFICACIA							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	¿Considera que la calidad de su trabajo cumple con los estándares esperados por la organización?	X		X		X	
18	¿Cree que ha cumplido con las tareas asignadas en los plazos establecidos?	X		X		X	
19	¿Siente que tiene el conocimiento necesario para realizar su trabajo de manera efectiva?	X		X		X	
20	¿Considera que la organización le proporciona las herramientas y recursos necesarios para cumplir con sus tareas?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con la calidad de los resultados obtenidos en su trabajo?	X		X		X	
DIMENSION 2: EFICIENCIA							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
22	¿Se siente responsable de cumplir con las metas y objetivos asignados en su trabajo?	X		X		X	
23	¿Considera que su nivel de conocimientos técnicos es suficiente para desempeñar su rol con eficiencia?	X		X		X	
24	¿Siente que toma la iniciativa para resolver problemas en el centro de trabajo?	X		X		X	
25	¿Cree que colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar los objetivos comunes?	X		X		X	
26	¿Considera que su adaptabilidad a cambios en el trabajo contribuye a su eficiencia laboral?	X		X		X	
DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
27	¿Cree que su nivel de producción laboral es el adecuado para cumplir con los objetivos de la organización?	X		X		X	
28	¿Considera que ha alcanzado las metas establecidas en su puesto de trabajo?	X		X		X	
29	¿Siente que su desempeño ha contribuido positivamente a la productividad global de la organización?	X		X		X	
30	¿Cree que su trabajo ha generado un impacto positivo en los resultados de la organización (ganancias, resultados cuantitativos)?	X		X		X	
31	¿Siente que su productividad ha mejorado con el tiempo en la organización?	X		X		X	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (preclarificar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr. Raúl Valdiviezo López

DNI: 07616194

Especialidad del validador: Gestión Pública y Economía



Firma del experto informante

Lima, 1 de agosto de 2024



Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VALDIVIEZO LOPEZ, RAUL DNI 07616194	ECONOMISTA Fecha de diploma: 06/03/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
VALDIVIEZO LOPEZ, RAUL DNI 07616194	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 20/07/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
VALDIVIEZO LOPEZ, RAUL DNI 07616194	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VALDIVIEZO LOPEZ, RAUL DNI 07616194	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/08/2015 Fecha egreso: 21/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 6: Ficha de validación del experto 3

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

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. PIETRO PABLO GUISEPPI DONDERO CASSANO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante egresado de la EAP Administración y Negocios Internacionales- UPNW requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C, periodo 2024." y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Nombre y firma DNI: Jefferson Steelver

García Robles

DNI 74243750

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Clima organizacional

El clima organizacional se refiere a la percepción general que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo. Evalúa aspectos como la comunicación, la motivación, el estilo de liderazgo y las condiciones laborales, influyendo en el desempeño laboral de los empleados.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Comunicación

Se mide en base a cómo se alinean los empleados con la misión, visión y valores, el uso de medios de comunicación, y el grado de participación de los colaboradores en el flujo de información.

Dimensión 2: Motivación

Su medición incluye las oportunidades de desarrollo, las características del trabajo asignado y el trato que reciben de sus superiores y compañeros.

Dimensión 3: Liderazgo

Se evalúa por el poder de convencimiento, la habilidad de ser un ejemplo a seguir y la actitud positiva hacia los desafíos y el equipo.

Dimensión 4: Condiciones laborales

Las medidas se reflejan en las normas de convivencia, el estado del espacio físico y la relación del entorno externo con la percepción del lugar de trabajo.

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere a la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades y metas dentro de la organización. Este desempeño puede medirse a través de tres dimensiones principales: eficacia, eficiencia y productividad, cada una evaluando distintos aspectos del trabajo.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Eficacia

Se mide por la percepción de la calidad del trabajo, el cumplimiento de las tareas asignadas, el nivel de conocimiento dentro de su puesto y la responsabilidad con la que actúa.

Dimensión 2: Eficiencia

Su medición incluye el nivel de conocimientos técnicos, la iniciativa y cooperación en el trabajo, así como la capacidad de producción del empleado, lo que permite evaluar qué tan bien se aprovechan los recursos para obtener resultados.

Dimensión 3: Productividad

Su evaluación incluye tanto el cumplimiento de las metas establecidas como las ganancias o resultados tangibles que el empleado contribuye a generar para la organización.

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Clima organizacional					
Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Comunicación	Es el proceso de intercambiar y comprender ideas, información y sentimientos. (Robles, 2020).	Se mide en base a cómo se alinean los empleados con la misión, visión y valores, el uso de medios de comunicación, y el grado de participación de los colaboradores en el flujo de información.	Enfoque hacia misión, visión y valores. Uso de medios de comunicación Participación	Likert	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo o en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Motivación	Es el proceso que dirige y sostiene el rendimiento de los empleados, impulsándolos a alcanzar metas específicas. (Basalamah, 2021).	Su medición incluye las oportunidades de desarrollo, las características del trabajo asignado y el trato que reciben de sus superiores y compañeros.	Oportunidades de desarrollo. Características del trabajo asignado Trato recibido		
Liderazgo	Es un pilar esencial para el clima organizacional, ya que los líderes establecen el tono y la cultura del entorno de trabajo (Tinoco, 2023)	Se evalúa por el poder de convencimiento, la habilidad de ser un ejemplo a seguir y la actitud positiva hacia los desafíos y el equipo.	Convencimiento Ejemplo Actitud		
Condiciones laborales	Son aspectos que contribuyen significativamente al rendimiento de los empleados (Huanca & Solorzano, 2024).	Las medidas se reflejan en las normas de convivencia, el estado del espacio físico y la relación del entorno externo con la percepción del lugar de trabajo.	Normas de convivencia Ambiente físico Relación con entorno		

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Desempeño laboral					
Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficacia	Es la capacidad de los empleados para completar sus tareas a tiempo y de acuerdo con los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la calidad del trabajo. (Kairupan, 2023)	Se mide por la percepción de la calidad del trabajo, el cumplimiento de las tareas asignadas, el nivel de conocimiento dentro de su puesto y la responsabilidad con la que actúa.	Percepción del nivel de calidad de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas Conocimiento dentro del puesto de trabajo.	Likert	1= Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo o en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
Eficiencia	Implica que los empleados dediquen la menor cantidad de tiempo y energía posibles para lograr el máximo nivel de productividad, lo que contribuye al éxito del negocio y al logro de sus metas. (Ansari & Ahmed, 2024).	Su medición incluye el nivel de conocimientos técnicos, la iniciativa y cooperación en el trabajo, así como la capacidad de producción del empleado, lo que permite evaluar qué tan bien se aprovechan los recursos para obtener resultados.	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos Iniciativa y cooperación en el centro de trabajo		
Productividad	Es la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos a través del compromiso y colaboración de sus empleados. (Ortega-Galarza et al., 2023)	Su evaluación incluye tanto el cumplimiento de las metas establecidas como las ganancias o resultados tangibles que el empleado contribuye a generar para la organización.	Nivel de capacidad de producción del personal Cumplimiento de las metas del trabajador Ganancia generada		

Nº	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
Variable 1: Clima organizacional								
DIMENSION 1: COMUNICACION		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera que la misión, visión y valores de la organización están claramente comunicados a los empleados?	X		X		X		
2	¿Cree que los medios de comunicación utilizados por la organización son adecuados para mantenerlo informado sobre temas importantes?	X		X		X		
3	¿Se siente informado y escuchado en las decisiones que afectan su trabajo?	X		X		X		
4	¿Percibe que hay una buena retroalimentación entre los empleados y la gerencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿Siente que la organización le ofrece suficientes oportunidades de desarrollo profesional?	X		X		X		
6	¿Cree que las tareas que le asignan se ajustan a sus habilidades y capacidades?	X		X		X		
7	¿Considera que el trato recibido por parte de sus superiores es respetuoso y motivador?	X		X		X		
8	¿Se siente reconocido y valorado por el trabajo que realiza en la organización?	X		X		X		
DIMENSION 3: LIDERAZGO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	¿Cree que los líderes de la organización lo convencen y motivan para alcanzar los objetivos?	X		X		X		
10	¿Considera que sus superiores lideran con el ejemplo, cumpliendo con lo que predicán?	X		X		X		
11	¿Siente que los líderes de la organización tienen una actitud positiva y proactiva hacia los problemas?	X		X		X		
12	¿Confía en las aptitudes y capacidades de los líderes para dirigir la organización?	X		X		X		
DIMENSION 4: CONDICIONES LABORALES		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Cree que las normas de convivencia en la organización son claras y justas?	X		X		X		
14	¿Se siente cómodo trabajando en el ambiente físico de la organización (espacio, iluminación, seguridad, etc.)?	X		X		X		
15	¿Considera que la organización fomenta buenas relaciones entre los empleados y el entorno laboral?	X		X		X		
16	¿Cree que los protocolos de seguridad en la organización son adecuados para su protección?	X		X		X		

Variable 2: Desempeño laboral							
DIMENSION 1: EFICACIA							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
17	¿Considera que la calidad de su trabajo cumple con los estándares esperados por la organización?	X		X		X	
18	¿Cree que ha cumplido con las tareas asignadas en los plazos establecidos?	X		X		X	
19	¿Siente que tiene el conocimiento necesario para realizar su trabajo de manera efectiva?	X		X		X	
20	¿Considera que la organización le proporciona las herramientas y recursos necesarios para cumplir con sus tareas?	X		X		X	
21	¿Está satisfecho con la calidad de los resultados obtenidos en su trabajo?	X		X		X	
DIMENSION 2: EFICIENCIA							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
22	¿Se siente responsable de cumplir con las metas y objetivos asignados en su trabajo?	X		X		X	
23	¿Considera que su nivel de conocimientos técnicos es suficiente para desempeñar su rol con eficiencia?	X		X		X	
24	¿Siente que toma la iniciativa para resolver problemas en el centro de trabajo?	X		X		X	
25	¿Cree que colabora eficazmente con sus compañeros para alcanzar los objetivos comunes?	X		X		X	
26	¿Considera que su adaptabilidad a cambios en el trabajo contribuye a su eficiencia laboral?	X		X		X	
DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD							
		Sí	No	Sí	No	Sí	No
27	¿Cree que su nivel de producción laboral es el adecuado para cumplir con los objetivos de la organización?	X		X		X	
28	¿Considera que ha alcanzado las metas establecidas en su puesto de trabajo?	X		X		X	
29	¿Siente que su desempeño ha contribuido positivamente a la productividad global de la organización?	X		X		X	
30	¿Cree que su trabajo ha generado un impacto positivo en los resultados de la organización (ganancias, resultados cuantitativos)?	X		X		X	
31	¿Siente que su productividad ha mejorado con el tiempo en la organización?	X		X		X	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

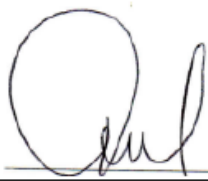
Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Dondero Cassano Guissepi Pablo Pietro

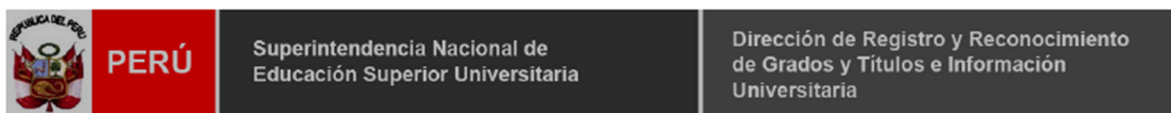
DNI: 43571188

Especialidad del validador: Administrador



Firma del experto informante

Lima, 1 de agosto de 2024



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUISSSEPI DNI 43571188	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GIUSSEPI DNI 43571188	MAGISTER EN ADMINISTRACION Y GESTION PUBLICA DEFENSA NACIONAL Fecha de diploma: 14/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES - CAEN <i>PERU</i>
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUISSSEPI DNI 43571188	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION AEROESPACIAL Fecha de diploma: 28/12/2010 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ <i>PERU</i>
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUISSSEPI DNI 43571188	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION AEROESPACIAL Fecha de diploma: 17/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Anexo 7: Resultados del Instrumento usado para la recolección de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH					
1	Marca temporal	EDAD	GÉNERO	V1D1-P1	V1D1-P2	V1D1-P3	V1D1-P4	V1D2-P5	V1D2-P6	V1D2-P7	V1D2-P8	V1D3-P9	V1D3-P10	V1D3-P11	V1D3-P12	V1D4-P13	V1D4-P14	V1D4-P15	V1D4-P16	V2D1-P1	V2D1-P2	V2D1-P3	V2D1-P4	V2D1-P5	V2D1-P6	V2D1-P7	V2D2-P8	V2D2-P9	V2D2-P10	V2D3-P11	V2D3-P12	V2D3-P13	V2D3-P14	V2D3-P15					
2	8/8/2024 21:53:57	33	1	5	4	4	5	5	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	5	2	3	5	5				
3	8/8/2024 22:09:10	35	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	5	3	3	5	5				
4	9/8/2024 14:15:32	35	2	3	3	3	3	3	2	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	2	2				
5	9/8/2024 14:27:16	27	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	2	3	2	3	3	2	5	3	3	3				
6	9/8/2024 14:29:54	39	2	3	2	3	2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	2	3	5	4	4	5	2	2				
7	9/8/2024 14:30:54	29	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	1				
8	9/8/2024 15:50:11	27	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	4	5	5				
9	9/8/2024 17:30:08	20	2	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	3	5			
10	9/8/2024 18:24:24	35	2	2	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	1	3	3	3	5	5	5	5	2	3	3	2	2	3	4	1	5	3	5			
11	9/8/2024 18:50:20	36	1	3	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	3	5	5	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	5	3	2	3	2	3	2			
12	12/8/2024 10:24:36	21	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4			
13	12/8/2024 10:25:59	41	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5		
14	12/8/2024 10:40:11	28	1	4	5	2	3	2	2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
15	12/8/2024 10:42:04	27	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	12/8/2024 10:45:16	38	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	12/8/2024 10:53:04	52	2	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4		
18	12/8/2024 10:56:51	37	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
19	12/8/2024 10:58:57	30	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5		
20	12/8/2024 11:03:07	33	1	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5		
21	12/8/2024 11:10:02	31	2	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5		
22	12/8/2024 11:12:17	38	1	3	5	3	2	3	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	3	2	2	2	5	5	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
23	12/8/2024 11:13:35	35	1	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5	2	2	3	2	2	5	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	3	
24	12/8/2024 12:13:33	43	2	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4		
25	12/8/2024 12:25:23	32	1	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	2	4	5	5	4	2	5	4	2	5	3	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	12/8/2024 12:32:03	31	2	5	5	2	5	3	3	3	2	4	3	2	3	5	3	5	2	3	5	5	5	4	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
27	12/8/2024 12:50:15	33	2	3	3	3	3	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	2	4	3	3	5	4	5	4	2	2	4	3	3	4	4	4		
28	12/8/2024 12:59:35	50	2	3	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4		
29	12/8/2024 13:24:20	48	1	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	
30	12/8/2024 13:49:46	28	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
31	12/8/2024 14:12:39	54	2	3	3	3	2	5	5	5	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	
32	12/8/2024 14:12:40	30	1	5	4	5	5	2	2	4	3	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
33	12/8/2024 14:42:31	39	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
34	12/8/2024 19:56:32	35	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
35	12/8/2024 19:57:25	25	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	12/8/2024 21:48:13	45	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
37	13/8/2024 6:56:38	24	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	
38	13/8/2024 9:03:33	45	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
39	14/8/2024 22:19:56	44	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
40	15/8/2024 12:23:08	36	2	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
41	15/8/2024 18:31:59	50	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
42	15/8/2024 18:35:28	58	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
43	16/8/2024 9:58:37	31	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	16/8/2024 11:00:38	32	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
45	19/8/2024 12:00:32	29	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
46	19/8/2024 19:32:28	34	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
47	20/8/2023 15:00:43	35	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
48	20/8/2023 15:17:20	40	2	4	5	4	5	5																															

Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Transportes Cruz del Sur 27-10 rv.docx

AUTOR

Jefferson García

RECuento DE PALABRAS

17791 Words

RECuento DE CARACTERES

102487 Characters

RECuento DE PÁGINAS

112 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 27, 2024 10:27 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 27, 2024 10:29 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

✓ Fuentes principales Todas las fuentes ⚙️


17%

Similitud general

- 1 hdl.handle.net INTERNET 2%
- 2 repositorio.ucv.edu.pe INTERNET 1%
- 3 uwiener on 2024-05-23 TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 4 Universidad Tecnologica del Per... TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 5 uwiener on 2024-10-18 TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 6 repositorio.continental.edu.pe INTERNET <1%
- 7 uwiener on 2024-08-23 TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 8 Howard University on 2024-03-22 TRABAJOS ENTREGADOS <1%
- 9 repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET <1%
- 10 repositorio.upagu.edu.pe INTERNET <1%
- 11 Universidad Cesar Vallejo on 20... TRABAJOS ENTREGADOS <1%

Detalles de la entrega

ID de trabajo	oid:14912:399117395
Fecha de entrega	27 oct 2024 a las 22:27
Nombre del archivo	Clima organizacional y des...
Extensión del archivo	docx
Tamaño del archivo	1.9 MB
Conteo de caracteres	102.487
Conteo de palabras	17.791
Total de páginas	112


UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA
Escuela Académica de Ingeniería
Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.
Tesis para optar el título profesional de
Autor: García Robles, Jefferson Steelver
Código ORCID: 0009-0004-4154-3180

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
3	wiener on 2024-05-23 Submitted works	<1%
4	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-07-20 Submitted works	<1%
5	wiener on 2024-10-18 Submitted works	<1%
6	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
7	wiener on 2024-08-23 Submitted works	<1%
8	Howard University on 2024-03-22 Submitted works	<1%