



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**Tesis**

Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una  
consultora privada de San Isidro, Lima – 2024

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Psicología**

**Presentado por:**

**Autor:** Queque Yapu, Alex Sandro

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3017-8881>

**Asesor:** Mg. Valenzuela Moreno, Erick Jesús

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7485-9593>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Alex Sandro Queque Yapu egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “**Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima – 2024**” Asesorado por el docente: Erick Jesús Valenzuela Moreno, DNI 47171615 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7485-9593> tiene un índice de similitud de **16 (dieciséis) %** con código **14912:512875935** 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 1  
 Alex Sandro Queque Yapu  
 DNI: 46144548

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Erick Jesús Valenzuela Moreno  
 DNI: 47171615

Lima, 30 de octubre de 2025

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

<b>VERSIÓN: 01</b>
REVISIÓN: 01

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

<p>Se solicita exonerar el porcentaje alto en el reporte de similitud por tratarse de aspectos de formato y subtítulos.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---

### **Dedicatoria**

A mis amados Padres, Francisco y Julia, por enseñarme  
con su ejemplo que el esfuerzo y la perseverancia  
conducen al logro de nuestras metas.

A mi hijo Leví, quien me inspira a ser mejor cada día y  
es el motor de mis logros.

A mi amada esposa Laly, por su paciencia,  
comprensión y ánimo incondicional en cada proceso de  
esta etapa.

### **Agradecimiento**

A Dios, por concederme salud, fortaleza y claridad durante todo el proceso de formación profesional.

A mi esposa Laly y a mi hijo Leví, por ser el sustento emocional y la inspiración constante que me impulsa a superarme cada día.

Al Mg. Erick Valenzuela, por su valiosa orientación, motivación y acompañamiento durante el desarrollo de esta investigación.

A mis docentes, por compartir su conocimiento con vocación y dedicación a lo largo de mi formación profesional. Cada enseñanza recibida ha dejado una huella significativa.

## Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problema específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.4.1 Teórica	3
1.4.2 Metodológica	4
1.4.3 Práctica	4
1.5 Limitaciones de la investigación	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes	5

2.2 Bases Teóricas	9
2.3 Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis general	16
2.3.2. Hipótesis específicas	16
<b>CAPÍTULO III:METODOLOGÍA</b>	<b>18</b>
3.1 Método de la investigación	18
3.2 Enfoque de la investigación	18
3.3 Tipo de investigación	18
3.4 Diseño de la investigación	19
3.5. Población y muestra	19
3.6. Variables y operacionalización	21
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1 Técnica	23
3.7.2 Descripción de instrumentos	23
3.7.3 Validación	25
3.7.4 Confiabilidad	25
3.8. Procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	26
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>28</b>
4.1. Aspectos éticos	28
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	28
4.2 Prueba de hipótesis	30
4.1.3 Discusión de resultados	33

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38
5.1 Conclusiones	38
5.2 Recomendaciones	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

**Índice de tablas**

<b>Tabla 1</b>	Población de colaboradores	19
<b>Tabla 2</b>	Matriz de operacionalización	21
<b>Tabla 3</b>	Baremación de la Escala de Clima Social Laboral	24
<b>Tabla 4</b>	Baremación de Cuestionario de Desempeño Laboral Individual	24
<b>Tabla 5</b>	Distribución de las variables demográficas	28
<b>Tabla 6</b>	Distribución del clima organizacional	29
<b>Tabla 7</b>	Distribución del desempeño laboral	29
<b>Tabla 8</b>	Prueba de ajuste normal de Kolgomorov-Smirnov	30
<b>Tabla 9</b>	Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral	31
<b>Tabla 10</b>	Relación entre la dimensión clima laboral y desempeño laboral	32
<b>Tabla 11</b>	Relación entre la dimensión aspectos físicos y desempeño laboral	32
<b>Tabla 12</b>	Relación entre dimensión normatividad organizacional y desempeño laboral	33

## Resumen

Esta investigación se creó con el objetivo de analizar cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro. Para tal fin empleó a 130 colaboradores varones y mujeres de una empresa privada de consultoría, bajo un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal; siendo encuestados mediante la Escala de Clima Social Laboral y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual. Los resultados manifestaron que el clima organizacional y el desempeño laboral se relacionaron entre sí con intensidad moderada positiva ( $\rho=0.42$ ;  $p=0.00$ ); de igual forma, se replicó esta relación entre el desempeño laboral y las dimensiones: clima laboral ( $\rho=0.35$ ;  $p=0.00$ ), aspectos físicos ( $\rho=0.33$ ;  $p=0.00$ ) y normatividad organizacional ( $\rho=0.38$ ;  $p=0.00$ ). Se concluyó de manera firme que un clima organizacional elevado en los trabajadores se relaciona con niveles altos de desempeño laboral.

**Palabras clave:** clima, organización, desempeño, trabajador.

### **Abstract**

This research study aimed to analyze the relationship between organizational climate and job performance among employees of a private consulting firm in San Isidro. To this end, 130 male and female employees from a private consulting firm were surveyed using a quantitative, non-experimental, correlational, and cross-sectional study. They were surveyed using the Social Work Climate Scale and the Individual Job Performance Questionnaire. The results showed that organizational climate and job performance were moderately positively related ( $\rho=0.42$ ;  $p=0.00$ ); This relationship was also replicated between job performance and the following dimensions: work climate ( $\rho=0.35$ ;  $p=0.00$ ), physical aspects ( $\rho=0.33$ ;  $p=0.00$ ), and organizational normativity ( $\rho=0.38$ ;  $p=0.00$ ). The firm conclusion was that a strong organizational climate among employees is related to high levels of job performance.

**Keywords:** climate, organization, performance, worker.

## **Introducción**

El bajo desempeño de los trabajadores y un clima laboral desfavorable son problemáticas que se retroalimentan, ya que cuando el entorno organizacional está dominado por conflictos, tensiones, deficiente comunicación, falta de reconocimiento y exceso de cargas laborales, los empleados tienden a perder motivación, disminuyen su compromiso y reducen su productividad, afectando la calidad de los resultados y el cumplimiento de las metas; de esta forma se origina un círculo vicioso en el que la baja eficiencia incrementa el malestar general y fortalece un ambiente negativo que impacta tanto en la satisfacción personal como en la efectividad de la organización.

El estudio se organiza en cinco capítulos estrechamente articulados, iniciando con el primero, en el cual se aborda de forma integral la problemática de investigación desde los ámbitos global, nacional y local, definiendo con claridad los problemas, objetivos, justificación y limitaciones del estudio; el segundo capítulo se dedica a la revisión de antecedentes que permiten sustentar el marco conceptual y formular las hipótesis; en el tercero se expone la metodología utilizada, describiendo el método, tipo y diseño de investigación, el periodo de aplicación, las características técnicas de los instrumentos y sus propiedades psicométricas, además del procedimiento seguido, las técnicas estadísticas empleadas y los principios éticos considerados; en el cuarto capítulo se presentan, interpretan y analizan los resultados obtenidos a partir de los análisis estadísticos e inferenciales; finalmente, el quinto capítulo recoge las conclusiones generales y plantea recomendaciones esenciales.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El clima laboral en una empresa es un factor clave que influye en su éxito o fracaso, ya que afecta de manera directa las labores de los empleados (Sumba et al., 2022). Es así que, la Organización Internacional del Trabajo ([OIT], 2021) señala que entre los principales problemas que aquejan al sector laboral en el mundo, se evidencia una disminución en el clima de trabajo, esto se refleja en que los trabajadores durante el periodo 2020 incrementaron sus horas de trabajo en un 30% aproximadamente; mientras que respecto a la remuneración, en los últimos 3 años el salario mínimo no ha incrementado considerablemente, con un promedio del 3% de aumento en todo el mundo, destacando México que incrementó un 20% la remuneración. En el año 2023, la OIT refirió que el 58% de las personas laboralmente no activas han presentado problemas con su anterior trabajo relacionados con un clima laboral ineficiente, disminuyendo el desempeño laboral entre los años 2021 y 2022 entre un 2.4% y 0.5% respectivamente. Finalmente, dicha organización señala que es fundamental abordar estos problemas como parte del restablecimiento económico mundial luego de la pandemia por COVID-19, dicha recuperación debe fundamentarse en los principios del trabajo decente, incluyendo la salud y seguridad, la igualdad, la protección social y el diálogo social (OIT,

2022). Entonces es clara la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado así que cuando el ambiente laboral en una empresa es deficiente, pueden surgir varias consecuencias negativas, como la falta de motivación y el desinterés de los empleados afectando a su desempeño y a largo plazo la productividad de la empresa, esto se debe en gran medida a la falta de planificación estratégica en las empresas, la cual es esencial para el crecimiento organizacional (Sumba et al., 2022). Por su parte, López (2021) investigó el clima organizacional en 52 trabajadores de una empresa en Guayaquil, hallando que el 17.6% considera que el clima es regular y el 29.4% se refieren al clima organizacional como esperado, pero no suficiente para sentirse cómodos.

En el Perú, también se ha presentado un estado desfavorable del clima organizacional, tal es así que se refiere que durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron 2895 reportes de accidentes en el trabajo producto de negligencias en infraestructura y funciones excesivas, siendo el rubro industrial el mayor afectado con el 22%; asimismo, la mayor cantidad de accidentes fueron de caídas (35%) y accidentes punzocortantes (28%) (Ministerio del trabajo y Promoción del Empleo, 2024). Es así que, en el estudio de Tinoco (2023) quien evaluó el clima organizacional en un grupo de empresas peruanas en Lima, encontrando que el 12.5% consideró el clima como bajo y el 32.5% consideró que esta en un nivel moderado, destacando una cultura baja-moderada (55%).

## **1.2 Formulación del problema**

### *1.2.1 Problema general*

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024?

### *1.2.2 Problema específicos*

1. ¿Cómo se relaciona la dimensión clima laboral y el desempeño laboral en

colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024?

2. ¿Cómo se relaciona la dimensión aspectos físicos y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024?
3. ¿Cómo se relaciona la dimensión normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### *1.3.1 Objetivo general*

Analizar cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

#### *1.3.2 Objetivos específicos*

1. Determinar cómo se relaciona la dimensión clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.
2. Determinar cómo se relaciona la dimensión aspectos físicos y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.
3. Determinar cómo se relaciona la dimensión normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### *1.4.1 Teórica*

Se tiene como objetivo ampliar en el entendimiento del clima laboral de los empleados y las características que permiten un adecuado entorno de trabajo. Esto es crucial para desarrollar una teoría que explique y sustente la satisfacción laboral, para lograrlo, se utilizarán la Teoría del Ajuste Persona-Ambiente (1987) y el Modelo de desempeño laboral de Koopmans (2014).

#### *1.4.2 Metodológica*

En la metodología de este estudio se emplearán dos escalas: la Escala de Clima Social Laboral WES de Moss (1974) y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans et al. (2014). Estas escalas fueron validadas por Chacón en 2018 y por Munguia y Sanchez en 2022, respectivamente. Dichos instrumentos se han elegido debido a su practicidad de aplicación, adaptación al contexto peruano y al poseer las propiedades psicométricas idóneas.

#### *1.4.3 Práctica*

Se justifica por su aporte práctico, ya que profundizará en la comprensión del clima laboral y el desempeño laboral en los empleados. Con esto, se proporcionará a la empresa un análisis detallado que facilitará la implementación de medidas preventivas dirigidas a mejorar el clima laboral buscando el bienestar de los empleados y en consecuencia incrementar su desempeño laboral favoreciendo a las utilidades de la empresa.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

La presente investigación se enfrentó a diversos obstáculos durante su ejecución. Primero, durante la aplicación de los cuestionarios se amplió la fecha de recolección puesto que se presentaron problemas de coordinación con los docentes y se postergaron 2 días la encuesta. Además, ya que los cuestionarios son autoadministrados es posible que se haya presentado un sesgo de respuesta.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### *Internacionales*

Cantú et al. (2023) buscaron analizar la relación entre el clima laboral, satisfacción laboral, compromiso y el desempeño de los trabajadores de México. Se seleccionó a 127 colaboradores de una empresa en la ciudad de Tamaulipas y se les aplicó un cuestionario elaborado por los investigadores que fueron validados previamente. Los resultados indicaron que el clima organizacional y el desempeño laboral no se correlacionaron significativamente ( $\rho=0.61$ ;  $p=0.54 > 0.05$ ); de igual forma, el clima organizacional no se correlacionó con el clima laboral ( $\rho=0.09$ ;  $p>0.05$ ), aspectos físicos ( $\rho=0.05$ ;  $p>0.05$ ) y normas organizacionales ( $\rho=0.04$ ;  $p>0.05$ ). Llegando a la conclusión que dichas variables no se relacionan entre sí de manera general, pero si el clima organizacional es favorable se incrementará el desempeño en las actividades y situaciones laborales.

Aldaz et al. (2022) buscaron analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Ecuador. Se empleó como participantes a 40 colaboradores de una empresa la ciudad Cantón Salitre y se les aplicó un cuestionario elaborado por los investigadores que fueron validados previamente. Se halló que el 60% de

los trabajadores refieren que el clima organizacional va de acuerdo a lo esperado, en igual cantidad se presentó el desempeño laboral; asimismo, el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente en intensidad moderada y positiva ( $\rho=0.45$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Llegando a la conclusión que si el clima organizacional es favorable los trabajadores incrementarían su desempeño laboral.

Paredes y Quiroz (2021) buscaron analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de tres cadenas de supermercados en Ecuador. Se seleccionó a 379 colaboradores en la ciudad de Guayaquil y se les aplicó el Cuestionario de clima organizacional y el Cuestionario de desempeño laboral, ambos elaborados por Sonia Palma. Se encontró que el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente en intensidad baja y positiva ( $\rho=0.29$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Llegando a la conclusión que si el clima organizacional es favorable los trabajadores incrementarían su desempeño laboral.

Santamaria (2021) buscó evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en empleados de una empresa en Ecuador. Se seleccionó a 106 trabajadores de la empresa Datapro S.A., administrando dos cuestionarios elaborados por los investigadores que fueron validados previamente. Se halló que el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente ( $\rho=0.88$ ;  $p<0.05$ ); asimismo, la variable desempeño laboral presentó una correlación con: comunicación ( $\rho=0.68$ ;  $p<0.05$ ), reconocimiento ( $\rho=0.50$ ;  $p<0.05$ ), remuneración ( $\rho=0.60$ ;  $p<0.05$ ), liderazgo ( $\rho=0.49$ ;  $p<0.05$ ) y trabajo en equipo ( $\rho=0.61$ ;  $p<0.05$ ). Llegando a la conclusión que un mejor clima en la empresa los trabajadores se desempeñarían de mejor manera.

González (2020) buscó evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de un servicio público en Ambato. Se seleccionó a 10

colaboradores en el SRI de la ciudad de Ambato y se les aplicó un cuestionario elaborado por los investigadores que fueron validados previamente. Se halló que el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente ( $\rho=0.95$ ;  $p<0.05$ ); asimismo, la variable desempeño laboral presentó una correlación significativa con las dimensiones: comunicación ( $r^2=0.16$ ;  $p<0.05$ ), reconocimiento ( $r^2=0.13$ ;  $p<0.05$ ), relaciones interpersonales ( $r^2=0.16$ ;  $p<0.05$ ), entorno físico ( $r^2=0.16$ ;  $p<0.05$ ) y delegación de funciones ( $r^2=0.22$ ;  $p<0.05$ ), mas no con la dimensión objetivos institucionales ( $r^2=0.07$ ;  $p>0.05$ ). Llegando a la conclusión que un mejor clima en la empresa los trabajadores se desempeñaran de mejor manera.

#### *Nacionales*

Canales et al. (2021) buscaron analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral durante el COVID-19 en una empresa industrial en Lima. Se seleccionó a 58 empleados de la empresa Ferreyros y se les aplicó un cuestionario elaborado por los investigadores que fueron validados previamente. Los resultados revelaron que el 31% presentó un clima organizacional regular y el 16% también presentó un desempeño regular en sus actividades laborales; asimismo, el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente en intensidad alta y positiva ( $\rho=0.80$ ;  $p=0.00<0.05$ ); de la misma forma, el desempeño laboral se asoció con la dimensión clima laboral ( $\rho=0.44$ ;  $p<0.05$ ), aspectos físicos ( $\rho=0.38$ ;  $p<0.05$ ) y normas organizacionales ( $\rho=0.42$ ;  $p<0.05$ ). Llegando a la conclusión que un mejor clima en la empresa los trabajadores se desempeñaran de mejor manera.

Barboza et al. (2021) buscaron evaluar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa hotelera en Cajamarca. Se seleccionó a 18 empleados de dicha empresa y se les aplicó la Escala de Clima Laboral y la Escala de

desempeño laboral ambos de Sonia Palma. Se halló que el 11% considera el clima organizacional como desfavorable y el 56% presentó el desempeño laboral como regular; asimismo, dichas variables se correlacionaron significativamente en intensidad moderada y positiva ( $\rho=0.73$ ;  $p<0.05$ ). Se concluyó que si el clima organizacional es favorable se incrementará el desempeño laboral en los trabajadores.

Olivera et al. (2021) buscaron analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores en una empresa de Lima. Se agrupó a 80 empleados de una empresa industrial y se les aplicó un cuestionario elaborado por los investigadores que fueron validados previamente. Los resultados revelaron que el 41.3% refirió que el clima laboral es adecuado y el 46.3% presentó un desempeño laboral adecuado; asimismo, el clima organizacional y el desempeño laboral se asociaron significativamente ( $X^2=23.356$ ;  $p=0.00<0.05$ ); asimismo, el desempeño laboral se asoció con la dimensión clima laboral ( $X^2=21.458$ ;  $p<0.05$ ), aspectos físicos ( $X^2=20.132$ ;  $p<0.05$ ) y normas organizacionales ( $X^2=26.458$ ;  $p<0.05$ ). Se concluyó que si el clima organizacional es favorable se incrementará el desempeño laboral en los trabajadores.

Espinoza (2021) buscó analizar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una entidad financiera en Trujillo. Se agrupó a 25 empleados de una entidad bancaria y se les aplicó un cuestionario de 20 ítems elaborado por los investigadores que fueron validados previamente. Los resultados revelaron que el 72% refirió que el clima laboral es regular y el 40% presentó un desempeño laboral moderado; asimismo, el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente ( $\rho=0.54$ ;  $p<0.05$ ); asimismo, el desempeño laboral se correlacionó con las dimensiones organización - empleado ( $\rho=0.41$ ;  $p<0.05$ ), infraestructura ( $\rho=0.66$ ;  $p<0.05$ ), beneficios laborales ( $\rho=0.58$ ;  $p<0.05$ ). Llegando a la conclusión que si el clima organizacional es

favorable se incrementará el desempeño laboral en los trabajadores.

Galarreta (2020) buscó analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa industrial en Arequipa. Se seleccionó a 90 empleados de dicha empresa y se administró un instrumento de 20 preguntas elaborado por los investigadores que fueron validados previamente. Los resultados revelaron el clima organizacional y el desempeño laboral se correlacionaron significativamente en intensidad moderada y positiva ( $\rho = 0.76$ ;  $p < 0.05$ ); asimismo, el desempeño laboral se correlacionó con: la motivación ( $\rho = 0.93$ ;  $p < 0.05$ ), comunicación ( $\rho = 0.75$ ;  $p < 0.05$ ) pero no con las condiciones laborales ( $\rho = 0.17$ ;  $p > 0.05$ ) ni liderazgo ( $\rho = 0.54$ ;  $p > 0.05$ ). Llegando a la conclusión que si el clima organizacional es favorable se incrementará el desempeño laboral en los trabajadores.

## **2.2 Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Clima organizacional***

#### *Definición*

En un inicio, Ramos (2012) asevera que se entiende como las percepciones compartidas por los miembros de una organización sobre el ambiente de trabajo, incluyendo las normas, valores, expectativas y relaciones interpersonales, que influyen en su satisfacción, compromiso y desempeño laboral. En esta línea, Schneider et al. (2013) lo definen como la percepción colectiva de los empleados sobre el ambiente de trabajo, incluyendo sus normas, valores, expectativas, estructuras y procesos, que influyen en su motivación, satisfacción y desempeño laboral. Por su parte, Simbron (2020) refiere que el clima organizacional puede entenderse como el conjunto de percepciones compartidas por los empleados sobre su entorno laboral, incluyendo aspectos como la cultura, las relaciones

interpersonales, el liderazgo, y las políticas y prácticas de la organización, que influyen en su experiencia y comportamiento en el trabajo.

Por otro lado, Mendoza et al. (2022) señalan que el clima organizacional se refiere a las características del ambiente de trabajo que los empleados experimentan y que influyen en su comportamiento, actitudes y percepciones dentro de la organización. Finalmente, PARRALES et al. (2023) manifiestan que el clima organizacional se puede conceptualizar como la atmósfera psicológica del entorno laboral, derivada de las percepciones colectivas de los empleados sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, así como las interacciones sociales y la comunicación interna.

#### *Importancia del clima organizacional en el trabajo*

El clima organizacional es fundamental en el trabajo porque influye directamente en la motivación, el compromiso y el bienestar de los empleados, así como en el rendimiento y la productividad de la organización en su conjunto (Pilligua y Arteaga, 2019).

Un clima laboral positivo, caracterizado por relaciones interpersonales saludables, comunicación abierta, apoyo de la dirección, reconocimiento y oportunidades de desarrollo, promueve un ambiente de trabajo favorable donde los empleados se sienten valorados y comprometidos con los objetivos organizacionales (Soto *et al.*, 2023). Por otro lado, un clima laboral negativo, marcado por conflictos, falta de confianza, ambigüedad en los roles y una cultura tóxica, puede conducir a la desmotivación, el estrés, el ausentismo y la rotación de personal, lo que afecta negativamente la eficiencia y la competitividad de la organización (Peiro y Rodríguez, 2008).

#### *Dimensiones*

En este estudio se utilizará la Escala de clima social laboral WES creada por Moss (1974) y validada en Perú por Chacón en 2018, la cual abarca las siguientes dimensiones:

- **Clima laboral:** se refiere al ambiente general que se percibe en el lugar de trabajo, influenciado por la interacción de los empleados, las políticas de la empresa, el estilo de liderazgo, y otros factores organizacionales. El clima laboral afecta el rendimiento de los empleados, y puede ser positivo o negativo dependiendo de las condiciones y relaciones en el entorno de trabajo.
- **Aspectos físicos:** son los elementos tangibles y materiales presentes en el entorno laboral que afectan la comodidad, seguridad y eficiencia de los empleados. Esto incluye la infraestructura, el mobiliario, la iluminación, la ventilación, el nivel de ruido, la limpieza, y el acceso a recursos y herramientas necesarias para realizar el trabajo de manera efectiva.
- **Normatividad organizacional:** se refiere al conjunto de normas, políticas, procedimientos y regulaciones establecidos por una organización para guiar y controlar el comportamiento de sus miembros. La normatividad organizacional asegura la coherencia en las operaciones y promueve el cumplimiento de estándares y objetivos.

*Teoría del Ajuste Persona-Ambiente (P-E Fit Theory) de Schneider*

Este modelo teórico fue desarrollado por Benjamin Schneider en 1987, se centra en la interacción entre las características individuales de los empleados y el ambiente laboral en el que se encuentran. Esta teoría postula que el ajuste entre la persona y su ambiente laboral es fundamental para el bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Según esta teoría, el ajuste entre la persona y el ambiente laboral se puede conceptualizar en tres dimensiones principales:

- **Ajuste de demandas de la tarea:** Se refiere a la compatibilidad entre las habilidades, conocimientos y capacidades de un individuo y los requisitos de la tarea en el trabajo. Cuando las demandas de la tarea se alinean con las habilidades y capacidades del empleado, se espera un mejor desempeño y una mayor satisfacción laboral.
- **Ajuste de suministro de habilidades:** Hace referencia a la percepción del empleado sobre la adecuación de los recursos y el apoyo proporcionados por la organización para realizar el trabajo de manera efectiva. Un alto ajuste de suministro de habilidades se relaciona con un mayor sentido de competencia y control sobre el trabajo, lo que puede aumentar la motivación y el compromiso laboral.
- **Ajuste de las necesidades individuales y valores con la cultura organizacional:** Se refiere a la congruencia entre las características personales, los valores y las preferencias del empleado y la cultura organizacional de la empresa. Cuando hay un alto ajuste en esta dimensión, los empleados tienden a sentirse más identificados con la organización, lo que puede promover el compromiso y la retención del talento.

La Teoría del Ajuste Persona-Ambiente destaca la importancia de considerar tanto las características individuales de los empleados como los aspectos del entorno laboral en la gestión de recursos humanos y la promoción del bienestar en el trabajo.

### ***2.2.2. Desempeño laboral***

#### *Definición*

En un inicio, López (2010) lo describen como la efectividad con la que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades, considerando tanto la cantidad como la calidad de su trabajo. Asimismo, Koopmans (2014) lo define como la efectividad con la que un empleado realiza sus tareas asignadas y contribuye al logro de los objetivos organizacionales, se ha

conceptualizado de diversas maneras a lo largo del tiempo. En esta misma línea, Rojas et al. (2017) lo describen como un conjunto de resultados y comportamientos observables, medidos en función de los estándares de la organización y su contribución a los objetivos estratégicos. Además, Pashanasi et al. (2021) indica que el desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos del empleado en términos de efectividad, eficiencia y adaptabilidad a nuevas situaciones laborales.

Es así que, Obando (2020) lo conceptualizan como la capacidad de un empleado para ejecutar sus funciones de manera eficiente, demostrando competencia en el logro de objetivos individuales y organizacionales. Además, Ramírez et al. (2022) lo conciben como el resultado observable de las acciones individuales en el entorno laboral, que abarcan la productividad, eficiencia, calidad del trabajo y capacidad para alcanzar objetivos organizacionales. Finalmente, Hernández (2023) lo define como el grado en que un empleado cumple con las expectativas de su rol laboral, demostrando capacidad para realizar tareas asignadas y alcanzar estándares de calidad.

#### *Importancia del desempeño laboral*

Un adecuado desempeño laboral es vital para la productividad de una empresa por varias razones. En primer lugar, empleados que realizan sus actividades adecuadamente contribuyen directamente a la calidad y cantidad de la producción, esto significa que se alcanzan y superan los objetivos operativos, se minimizan los errores y retrabajos, y se optimizan los recursos, lo que a su vez reduce costos operativos (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En segundo lugar, un buen desempeño laboral fomenta un ambiente de trabajo positivo y motivador, ya que empleados que sienten que su trabajo es valorado y que sus esfuerzos son reconocidos están más comprometidos y motivados, es así que este alto nivel

de compromiso se traduce en menor rotación de personal, lo que ahorra a la empresa costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados (Bohórquez et al., 2020).

Además, cuando los empleados desempeñan bien sus funciones, es más probable que participen en iniciativas de mejora continua e innovación, es así que un entorno donde se promueve y se recompensa la excelencia facilita la generación de nuevas ideas y la adopción de mejores prácticas, lo cual es fundamental para mantener la competitividad en un mercado dinámico (Mendoza y Arriola, 2022).

El desempeño laboral adecuado también tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente, ya que los empleados que realizan sus tareas con diligencia y atención al detalle son más propensos a entregar productos y servicios de alta calidad, por esto no solo incrementa la satisfacción y lealtad del cliente, sino que también puede atraer nuevos clientes a través de recomendaciones positivas (Góngora, 2022).

### *Dimensiones*

En este estudio se utilizará el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual creada por Koopmans et al. (2014) y validada en Perú por Munguia y Sanchez en 2022, la cual abarca las siguientes dimensiones:

- **Desempeño de tareas:** se refiere a la eficacia con la que un empleado realiza las funciones y responsabilidades principales asociadas con su puesto de trabajo. Esto incluye la realización de actividades específicas y técnicas que son esenciales para la producción de bienes o servicios.
- **Desempeño contextual:** es el conjunto de acciones que un empleado realiza y que contribuyen al entorno organizacional en general, pero no son parte de las tareas principales de su puesto. Esto incluye aspectos como la cooperación con colegas, la

iniciativa para resolver problemas, la asistencia voluntaria a eventos, y la promoción de un ambiente de trabajo positivo. El desempeño contextual ayuda a mantener el funcionamiento organizacional y a mejorar el clima laboral.

- **Comportamiento contraproducente:** son aquellas acciones y comportamientos de los empleados que perjudican o dificultan el logro de los objetivos organizacionales. Estos comportamientos pueden incluir el ausentismo, el robo, el sabotaje, el acoso, y otras formas de conducta que dañan la moral, la productividad, o la reputación de la organización. Los comportamientos contraproducentes afectan negativamente tanto a la eficiencia operativa como al bienestar de los empleados.

#### *Modelo de desempeño laboral de Koopmans*

El modelo de desempeño laboral de Koopmans, desarrollado en 2014, es un marco conceptual que busca comprender y explicar los factores que influyen en el rendimiento de los empleados en el lugar de trabajo. Este enfoque sostiene la premisa que el desempeño laboral es el resultado de la interacción entre diferentes variables individuales, organizacionales y contextuales. El modelo de Koopmans considera varios elementos clave que influyen en el desempeño laboral:

- **Variables individuales:** Estas incluyen características personales como habilidades, conocimientos, aptitudes, actitudes y motivaciones. Según el modelo de Koopmans, estas variables individuales afectan directamente el desempeño laboral de un empleado.
- **Variables organizacionales:** Estas se refieren a aspectos del entorno laboral que pueden influir en el desempeño de los empleados, como la cultura organizacional, el liderazgo, los sistemas de recompensas y reconocimientos, las políticas de recursos

humanos y la estructura organizativa. Estas variables organizacionales pueden afectar el desempeño laboral tanto de manera directa como mediada a través de las variables individuales.

- **Variables contextuales:** Estas son factores externos al individuo y la organización que también pueden influir en el desempeño laboral, como el entorno económico, social, político y tecnológico. Estos factores contextuales pueden afectar el desempeño laboral indirectamente a través de su impacto en las variables individuales y organizacionales.
- El modelo de Koopmans sugiere que el desempeño laboral es el resultado de la interacción dinámica y compleja entre estas diferentes variables. Además, reconoce que estas variables pueden interactuar de manera diferente en diferentes contextos organizacionales y situacionales.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### *2.3.1. Hipótesis general*

Existe relación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

### *2.3.2. Hipótesis específicas*

1. Existe relación positiva entre la dimensión clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.
2. Existe relación positiva entre la dimensión aspectos físicos y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.
3. Existe relación positiva entre la dimensión normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima -

2024.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de la investigación**

El método elegido fue el hipotético-deductivo, el cual es un procedimiento sistemático en el que se formulan hipótesis con base en la observación y el conocimiento previo, las cuales son posteriormente sometidas a pruebas empíricas para confirmar o refutar su validez (Bonet et al., 2023).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Asimismo, el enfoque fue el cuantitativo, dado que es una metodología de investigación que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones, medir variables y probar teorías, utilizando técnicas estadísticas y herramientas matemáticas para obtener resultados objetivamente verificables (Arispe et al., 2020).

### **3.3 Tipo de investigación**

Además, la investigación fue de tipo básica, la cual se refiere a estudios que tienen como objetivo principal ampliar el conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, concentrándose en descubrir principios fundamentales y leyes de fenómenos (Arispe et al., 2020).

### 3.4 Diseño de la investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, el cual es una estrategia de investigación donde no se manipulan las variables independientes ni se controla el entorno, limitándose a observar y analizar fenómenos tal y como ocurren de manera natural (Bonet et al., 2023). De igual manera, fue de corte transversal, este tipo de investigación consiste en la recolección de datos en un único momento temporal, lo que permite describir y analizar la situación presente de las variables estudiadas sin considerar su evolución a lo largo del tiempo (Padua, 2018). Asimismo, el nivel fue correlacional, el cual se centra en determinar la relación o grado de asociación entre dos o más variables, sin intervenir ni manipular dichas variables, con el propósito de identificar cómo se relacionan entre sí (Padua, 2018).

### 3.5. Población y muestra

#### Población

La población en un estudio de investigación se refiere al conjunto total de individuos, elementos o casos que comparten características comunes y de los cuales se desea obtener información para generalizar los resultados (Bonet *et al.*, 2023). Es así que, en esta investigación la población se compone de 130 colaboradores varones y mujeres de una empresa privada de consultoría, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Población de colaboradores*

Área	N
Administración y finanzas	12
Desarrollo del negocio	3
Gerencia General	2
Gestión y QHSE	10

Gestión de proyectos e Innovación	4
Medio ambiente, suelos y remediación	76
Recursos humanos	4
Seguridad en el transporte	6
Seguridad industrial y de procesos	13
Total	130

---

### Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población total, seleccionado mediante procedimientos estadísticos específicos, que permite realizar inferencias y extrapolaciones sobre el grupo más amplio con un nivel de precisión y confianza determinado (Bonet *et al.*, 2023). En esta investigación se empleará una muestra censal, es decir se compone de 130 colaboradores varones y mujeres de una empresa privada de consultoría.

### **Criterios de inclusión**

- Empleados varones o mujeres de 17 años en adelante.
- Empleados de dicha empresa de consultoría.
- Empleados que sean parte de la nómina bajo contrato.
- Empleados que sean parte de la investigación bajo su aprobación.

### **Criterios de exclusión**

- Empleados con menos de 18 años
- Empleados que no acepten participar.
- Empleados con alguna limitación física o mental.
- Empleados que se encuentren bajo licencia de trabajo.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Clima organizacional	Schneider <i>et al.</i> (2013) lo definen como la percepción colectiva de los empleados sobre el ambiente de trabajo, incluyendo sus normas, valores, expectativas, estructuras y procesos, que influyen en su motivación, satisfacción y desempeño laboral	Se medirá con la Escala de Clima Social Laboral de Moos y Trickett (1979)	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apreciación al empleado</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Ánimo positivo</li> </ul>	Ordinal	Malo: 8 - 21 Regular: 22 - 34 Bueno: 35 - 48
			Aspectos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliario apropiado</li> <li>- Entorno saludable</li> </ul>	1. Totalmente en desacuerdo 2. Muy en desacuerdo 3. En Desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo 6. Totalmente de acuerdo	Malo: 3 - 7 Regular: 8 - 12 Bueno: 13 - 18
			Normatividad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión</li> <li>- Normativas y regulaciones</li> </ul>	A excepción del ítem 15 que se puntúa inversamente	Malo: 4 - 10 Regular: 11 - 17 Bueno: 18 - 24

			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad para dedicar el tiempo y esfuerzo.</li> <li>- Obstáculos laborales.</li> </ul>		<p>Bajo: 0 - 14 Medio: 15 - 24 Alto: 25 - 32</p>
Desempeño laboral	<p>Koopmans (2014) lo define como la efectividad con la que un empleado realiza sus tareas asignadas y contribuye al logro de los objetivos organizacionales, se ha conceptualizado de diversas maneras a lo largo del tiempo</p>	<p>Se medirá con el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans <i>et al.</i> (2014)</p>	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresiones de descontento.</li> <li>- Aspectos desfavorables</li> <li>- Dificultades en el ámbito laboral.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <p>0 Raramente 1 Algunas veces 2 Regularmente 3 A menudo 4 Siempre</p>	<p>Bajo: 0 - 4 Medio: 5 - 7 Alto: 8 - 12</p>
			Comportamiento contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conversaciones laborales.</li> <li>- Competencias profesionales.</li> <li>- Reuniones laborales.</li> </ul>		<p>Bajo: 0 - 4 Medio: 5 - 8 Alto: 9 - 20</p>

---

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1 Técnica

Se utilizará la técnica de encuesta, la cual es una técnica de recolección de datos que consiste en aplicar un cuestionario estructurado a una muestra de individuos, con el objetivo de obtener información cuantitativa y cualitativa sobre diversas variables de interés en un estudio (Padua, 2018).

#### 3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable Clima organizacional

- **Nombre:** Escala de Clima Social Laboral
- **Autor:** R.H. Moos y E. J. Trickett (1979)
- **Validación:** Geidy Lizeth Chacón Salazar (2018)
- **Duración:** 15 minutos
- **Aplicación:** varones y mujeres mayores de 17 años
- **Significación:** medir el clima organizacional en los trabajadores
- **Descripción:** Consiste de 15 reactivos divididos en tres factores: clima laboral (1 - 8), aspectos físicos (9 - 11), y normatividad organizacional (12 - 15). Emplea una escala Likert de 6 puntos que va de: totalmente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), en desacuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5) y totalmente de acuerdo (6). La puntuación se obtiene sumando las respuestas de cada ítem.

**Tabla 3***Baremación de la Escala de Clima Social Laboral*

Dimensión / Variable	Malo	Regular	Bueno
Clima laboral	8 - 21	22 - 34	35 - 48
Aspectos físicos	3 - 7	8 - 12	13 - 18
Normatividad Organizacional	4 - 10	11 - 17	18 - 24
Clima organizacional	15 - 39	40 - 64	65 - 90

## Variable desempeño laboral

- **Nombre:** Cuestionario de Desempeño Laboral Individual
- **Autor:** Koopmans, Bernaards, Hildebrant, Van Burren, Van der Beek, y De Vet (2014)
- **Validación:** Eveling Munguia Giron y Erick Sanchez Gonzales (2022)
- **Duración:** 20 minutos
- **Aplicación:** varones y mujeres mayores de 17 años
- **Significación:** medir el nivel de desempeño individual en el trabajo
- **Descripción:** Consiste de 16 reactivos divididos en 3 factores: desempeño de tareas (1-8), desempeño contextual (9-11) y comportamiento contraproducente (12-16). Utiliza una escala Likert que va de raramente (0) hasta siempre (4). Se corrige sumando las respuestas de cada pregunta.

**Tabla 4***Baremación de cuestionario de Desempeño Laboral Individual*

Variable	Baja	Media	Alta
Desempeño de tareas	0 - 14	15 - 24	25 - 32
Desempeño contextual	0 - 4	5 - 7	8 - 12
Comportamiento contraproducente	0 - 4	5 - 8	9 - 20
Desempeño laboral	0 - 19	20 - 29	30 - 44

### *3.7.3 Validación*

#### ***Escala de Clima Social Laboral***

Se evaluó la validez de contenido utilizando el método de juicio de expertos, con la participación de 5 profesionales cuyas respuestas arrojaron una V de Aiken de 1, indicando una validez absoluta. Además, en cuanto a los estadísticos descriptivos de los ítems, se observaron valores aceptables, al igual que el índice de homogeneidad corregida con valores entre 0.19 y 0.77 y valores de comunalidad entre 0.41 y 0.70. Por otro lado, se buscó confirmar la validez de constructo mediante Análisis Factorial Confirmatorio, revelando que el modelo de 3 factores es el más adecuado, con un  $\chi^2/g.l$  de 2.044, un CFI de 0.90, un TLI de 0.89, un GFI de 0.892 y un RMSEA de 0.058, lo que indica evidencia de validez de constructo (Chacón, 2018).

#### ***Cuestionario de Desempeño Laboral Individual***

Se utilizó el método de juicio de expertos, con la participación de 5 profesionales cuyas respuestas arrojaron una V de Aiken de 0.97, indicando una validez absoluta. Además, se buscó confirmar la validez de constructo mediante Análisis Factorial Exploratorio, hallando que el índice KMO fue de 0.90 con una significancia de 0.00 en la prueba de esfericidad de Bartlett, se buscó comprobar un modelo de 3 factores que explica el 61.9% de la variable desempeño laboral; de igual manera, se realizó Análisis Factorial Confirmatorio para el mismo modelo hallándose los siguientes valores:  $\chi^2/g.l$  de 5.27, un CFI de 0.89, un TLI de 0.88, un SRMR de 0.06 y un RMSEA de 0.085, lo que indica evidencia de validez de constructo (Munguia y Sanchez, 2022).

### *3.7.4 Confiabilidad*

#### ***Escala de Clima Social Laboral***

Se procuró determinar la confiabilidad mediante la consistencia interna, el cual arrojó un valor Alfa de 0.84 para la dimensión del clima laboral, de 0.72 para los aspectos físicos, y de 0.77 para la normatividad organizacional. Además, para la escala general se obtuvo un Alfa de 0.85. Estos resultados indican que el instrumento es confiable para su utilización (Chacón, 2018).

### ***Cuestionario de Desempeño Laboral Individual***

Se procuró determinar la confiabilidad mediante la consistencia interna, el cual arrojó un coeficiente valor de 0.85 para la escala general. Este resultado indica que el instrumento es confiable para su utilización (Munguia y Sanchez, 2022).

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

En primer lugar, se extenderá el consentimiento del gerente de la empresa para efectuar la investigación. Posteriormente, la información se recolectará de manera presencial indicando a los participantes el objetivo, finalidad y propósito, acompañado del consentimiento informado, ingresando los datos inicialmente en el software Excel, para luego transferirlos al programa IBM SPSS vs 25.

En cuanto al tratamiento de los datos, se elaborarán tablas de frecuencia y porcentaje, complementadas con el cálculo de estadísticas descriptivas relevantes para las variables estudiadas. Además, se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar la distribución de los datos ( $n > 50$ ). Según los resultados obtenidos, se seleccionará la prueba estadística más adecuada, optando entre la clasificación

### **3.9. Aspectos éticos**

En relación con el respeto hacia los participantes, se evaluaron tanto los aspectos positivos como los negativos de formar parte del estudio, otorgándoles total libertad para

decidir si deseaban participar. Se priorizó el bienestar emocional de los encuestados, asegurando que los intereses de la investigación no superarán los derechos y necesidades de los participantes. Asimismo, se les facilitó un consentimiento informado que respaldaba su decisión de participar. Durante el desarrollo de la investigación, se procuró mantener la estabilidad emocional de los participantes, guiándose por los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki: la autonomía, que garantiza la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento; la justicia, que promueve un trato igualitario para todos; la beneficencia, enfocada en maximizar los beneficios y bienestar de los participantes; y la no maleficencia, orientada a prevenir cualquier acción que pudiera perjudicar a quienes formaron

Por otro lado, se tendrá en consideración la confidencialidad de los datos, garantizando que esto no se compartirán con ninguna otra persona.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### *4.1.1 Análisis descriptivo de resultados*

Luego de recolectar los datos, se realizó el procesamiento encontrando los resultados expuestos a continuación:

**Tabla 5**

*Distribución de las variables demográficas*

	<i>f</i>	<i>%</i>
<b>Sexo</b>		
Femenino	62	47.7
Masculino	68	52.3
<b>Edad</b>		
23 a 35 años	81	62.3
36 a 45 años	31	23.8
46 a 60 años	18	13.8

Los hallazgos de la tabla 5, indican que el 52.3% de los participantes son trabajadores varones y el 47.7% son colaboradores mujeres. Por otro lado, se observó que el 62.3% tienen entre 23 y 35 años, el 23.8% entre 36 y 45 años, y el 13.8% entre 46 y 60 años de edad.

**Tabla 6***Distribución del clima organizacional*

Dimensión	Malo		Regular		Bueno	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Clima laboral	7	5.4	62	47.7	61	46.9
Aspectos físicos	5	3.8	49	37.7	76	58.5
Normatividad organizacional	2	1.5	80	61.5	48	36.9
Clima organizacional	6	4.6	60	46.2	64	49.2

Los hallazgos de la tabla 6, indican que en las dimensiones clima laboral (47.7%) y normatividad organizacional (61.5%) predominó el nivel regular; mientras que en la dimensión aspectos físicos se observó una mayor predominancia del nivel bueno con el 58.5%. Por último, se halló que el 49.2% de los trabajadores presentó un clima organizacional bueno, el 46.2% un clima regular y el 4.6% un mal clima organizacional.

**Tabla 7***Distribución del desempeño laboral*

Dimensión	Bajo		Medio		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Desempeño de tareas	3	2.3	73	56.2	54	41.5
Desempeño contextual	11	8.5	43	33.1	76	58.5
Comportamiento contraproducente	70	53.8	51	39.2	9	6.9
Desempeño laboral	0	0	24	18.5	106	81.5

Los hallazgos de la tabla 7, indican que en la dimensión desempeño de tareas predominó el nivel medio (56.2%), el nivel alto en la dimensión desempeño contextual (58.5%); mientras que en la dimensión comportamiento contraproducente se observó una

mayor predominancia del nivel bajo con el 53.8%. Por último, se halló que el 81.5% de los trabajadores presentó un desempeño laboral alto, el 18.5% un desempeño medio y ningún colaborador manifestó un desempeño laboral bajo.

#### *4.2 Prueba de hipótesis*

**Tabla 8**

*Prueba de ajuste normal de Kolgomorov-Smirnov*

	Estadístico	p
Clima organizacional	.083	.030
Desempeño de tareas	.076	.039
Desempeño contextual	.105	.001
Comportamiento contraproducente	.141	.000
Desempeño laboral	.052	.200

Los hallazgos de la tabla 8, indican que la presencia de un nivel de significancia inferior a 0.05 reveló que la muestra no presenta distribución normal, siendo no paramétrica. Por esta razón, se empleó la prueba de correlación de Spearman para realizar la prueba de hipótesis.

**Hipótesis general de la investigación:**

Ho: No existe relación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

**Tabla 9**

*Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Rho	0.424
Clima organizacional	Significancia	0.000
	N	130

Los hallazgos de la tabla 9, indican que el clima organizacional presentó una correlación significativa con intensidad moderada y positiva con el desempeño laboral ( $\rho=0.42$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Por dicha razón, se rechaza la hipótesis nula, siendo que existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

**Hipótesis específica 1:**

Ho: No existe relación positiva entre la dimensión clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

H1: Existe relación positiva entre la dimensión clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

**Tabla 10***Relación entre la dimensión clima laboral y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Clima laboral	Rho	0.359
	Significancia	0.000
	N	130

Los hallazgos de la tabla 10, indican que el clima laboral presentó una correlación significativa con intensidad débil y positiva con el desempeño laboral ( $\rho=0.35$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Por dicha razón, se rechaza la hipótesis nula, siendo que existe relación positiva entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

**Hipótesis específica 2:**

Ho: No existe relación positiva entre la dimensión aspectos físicos y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

H1: Existe relación positiva entre la dimensión aspectos físicos y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

**Tabla 11***Relación entre la dimensión aspectos físicos y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Aspectos físicos	Rho	0.330
	Significancia	0.000
	N	130

Los hallazgos de la tabla 11, indican que los aspectos físicos presentaron una correlación significativa con intensidad débil y positiva con el desempeño laboral ( $\rho=0.33$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Por dicha razón, se rechaza la hipótesis nula, siendo que existe relación positiva entre los aspectos físicos y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

### **Hipótesis específica 3:**

Ho: No existe relación positiva entre la dimensión normatividad organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

H1: Existe relación positiva entre la dimensión normatividad organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

### **Tabla 12**

*Relación entre dimensión normatividad organizacional y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Normatividad organizacional	Rho	0.382
	Significancia	0.000
	N	130

Los hallazgos de la tabla 12, indican que la normatividad organizacional presentó una correlación significativa con intensidad débil y positiva con el desempeño laboral ( $\rho=0.38$ ;  $p=0.00<0.05$ ). Por dicha razón, se rechaza la hipótesis nula, siendo que existe relación positiva entre la normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

#### **4.1.3 Discusión de resultados**

Luego de realizar el procesamiento estadístico, es posible comparar los resultados con

estudios previos. En este sentido, respecto a la hipótesis general, se observó una correlación de intensidad moderada positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro ( $\rho=0.42$ ;  $p=0.00$ ). Este resultado manifiesta que la presencia de un clima organizacional favorable, implica mayores niveles de desempeño laboral. Al respecto, Schneider et al. (2013) señalan que el clima organizacional es la percepción colectiva de los empleados sobre el ambiente de trabajo, incluyendo sus normas, valores, expectativas, estructuras y procesos; mientras que, el desempeño laboral, según Koopmans (2014) es la efectividad con la que un empleado realiza sus tareas asignadas y contribuye al logro de los objetivos organizacionales, se ha conceptualizado de diversas maneras a lo largo del tiempo.

El resultado hallado anteriormente se asemeja ampliamente con Aldaz et al. (2022), quienes encontraron que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral a nivel moderado con dirección positiva ( $\rho=0.45$ ;  $p=0.00<0.05$ ); de la misma forma, Galarreta (2020) en su investigación en Arequipa, manifestó la presencia de una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $\rho= 0.76$ ;  $p<0.05$ ) con una intensidad superior. Por el contrario, se identificó en el estudio de Cantú et al. (2023) realizado en México, dado que se evidenció una relación no significativa entre las variables exploradas ( $\rho=0.61$ ;  $p=0.54>0.05$ )

A partir de lo anterior, la presencia de un clima organizacional positivo fomenta la confianza, la colaboración y la motivación entre los empleados, lo cual impacta directamente en su rendimiento laboral. Al sentirse valorados, apoyados y considerados por sus superiores y colegas, los trabajadores demuestran un mayor compromiso con sus tareas, aumentan su productividad, adoptan con proactividad nuevas responsabilidades y mejoran la calidad de los servicios prestados. Por lo tanto, la relación entre estas variables es claramente favorable,

ya que un ambiente laboral apropiado no solo potencia el desempeño tanto individual como grupal, sino que también reduce el estrés, disminuye la rotación de personal y fortalece el sentido de pertenencia, contribuyendo así al éxito organizacional.

Por otro lado, respecto a la hipótesis específica 1, se observó una correlación de intensidad débil positiva y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro ( $\rho=0.35$ ;  $p=0.00$ ). Este resultado manifiesta que la presencia de un clima laboral favorable, implica mayores niveles de desempeño laboral.

El resultado hallado anteriormente se asemeja ampliamente con Espinoza (2021), quienes encontraron que el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral a nivel moderado positivo ( $\rho=0.41$ ;  $p=0.00<0.05$ ); de la misma forma, Olivera et al. (2021) en su investigación en Lima, manifestó la presencia de una correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral ( $X^2=21.458$ ;  $p<0.05$ ); asimismo, Canales et al. (2021), identificó la relación significativa moderada entre el clima laboral y el desempeño de trabajadores en Lima ( $\rho=0.44$ ;  $p<0.05$ ). Por el contrario, se identificó en el estudio de Cantú et al. (2023) realizado en México, dado que se evidenció una relación no significativa entre las variables exploradas ( $\rho=0.09$ ;  $p>0.05$ )

De este modo, si la empresa consultora dispone de un ambiente laboral positivo, con relaciones amables, comunicación efectiva, condiciones adecuadas y un clima de confianza, favorece que los colaboradores aumenten su desempeño, al sentirse valorados, motivados y emocionalmente preparados para cumplir sus tareas de forma eficiente. De esta manera, la conexión entre estas variables es favorable, ya que un entorno sano fomenta la productividad, el compromiso y la creatividad, mientras que un rendimiento alto contribuye a reforzar la satisfacción y la unión del equipo, estableciendo un ciclo constante de mejora en la

organización.

Asimismo, respecto a la hipótesis específica 2, se observó una correlación de intensidad débil positiva y significativa entre los aspectos físicos y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro ( $\rho=0.33$ ;  $p=0.00$ ). Este resultado manifiesta que la presencia de óptimos aspectos físicos implica mayores niveles de desempeño laboral.

Este hallazgo se alinea con lo que encontró González (2020), en su estudio en Ambato, que el desempeño laboral se relaciona con los aspectos físicos propios de la empresa a nivel moderado positivo ( $\rho=0.16$ ;  $p=0.00<0.05$ ); de la misma forma, Canales et al. (2021) en su investigación en Lima, manifestó la presencia de una correlación entre estas variables ( $\rho=0.38$ ;  $p<0.05$ ). Por el contrario, se identificó en el estudio de Cantú et al. (2023) realizado en México, dado que se evidenció una relación no significativa entre las variables exploradas ( $\rho=0.04$ ;  $p>0.05$ ).

En este sentido, la presencia de una relación positiva entre los aspectos físicos y el desempeño de los empleados sugiere que un entorno laboral confortable, seguro y bien equipado favorece la motivación, la concentración y la satisfacción del personal. Esto se refleja en un incremento de la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo realizado. Del mismo modo, disponer de una iluminación adecuada, buena ventilación, limpieza constante y mobiliario ergonómico fomenta el bienestar tanto físico como emocional, reduce el estrés y la inasistencia, y fortalece el compromiso con la empresa, contribuyendo a un ambiente laboral saludable y enfocado en alcanzar las metas organizacionales.

Por último, respecto a la hipótesis específica 3, se observó una correlación de intensidad débil positiva y significativa entre la normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro ( $\rho=0.38$ ;  $p=0.00$ ). Este

resultado manifiesta que una adecuada normatividad organizacional, implica mayores niveles de desempeño laboral.

En el estudio de Olivera et al. (2021) se confirma el resultado previo, al demostrar una relación entre las normas organizacionales y el desempeño laboral en trabajadores en Lima ( $X^2=26.458$ ;  $p<0.05$ ); de igual forma, Espinoza (2021) realizó un estudio en Trujillo, hallando que el desempeño laboral se relacionó con el factor organización – empleado ( $\rho=0.41$ ;  $p<0.05$ ). Por otro lado, Galarreta (2020) identificó que el desempeño laboral no se relaciona con aspectos como el liderazgo ( $\rho=0.54$ ;  $p>0.05$ ).

Por ello, dicho resultado, deja en manifiesto que la presencia de una relación positiva entre la normatividad organizacional y el desempeño laboral indicaría que las políticas, reglamentos y procedimientos vigentes contribuyen favorablemente a la eficiencia y productividad de los empleados. Por ello, en caso de contar con normas claras, coherentes y justas fortalece la disciplina, la responsabilidad y el sentido de organización, generando un ambiente laboral estable y ordenado que dirige las acciones hacia el logro de objetivos. Así, los trabajadores se sentirían más motivados, comprometidos y respaldados, al percibir que las normas promueven la equidad, la transparencia y el reconocimiento dentro de la organización.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Primero. El clima organizacional se relacionó con una significancia estadística moderada positiva con el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

Segundo. El clima laboral se relacionó con una significancia estadística débil positiva con el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

Tercero. Los aspectos físicos se relacionaron con una significancia estadística débil positiva con el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

Cuarto. La normatividad organizacional se relacionó con una significancia estadística débil positiva con el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.

### **5.2 Recomendaciones**

Primero. Con el propósito de optimizar el clima organizacional, se aconseja realizar evaluaciones constantes del entorno laboral y promover espacios donde la

comunicación fluya de manera efectiva y la colaboración sea incentivada, a través de talleres que refuercen el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales.

Segundo. Para fortalecer el desempeño laboral, se recomienda diseñar e implementar programas de formación continua que integren habilidades técnicas y sociales, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad en las tareas.

Tercero. Para reducir los conflictos entre empleados, se sugiere crear mecanismos formales de mediación y solución de problemas, apoyados por líderes internos capacitados para facilitar el diálogo y evitar confrontaciones.

Cuarto. Para estimular la motivación en el trabajo, se recomienda establecer sistemas de incentivos y reconocimientos, tanto materiales como simbólicos, que valoren las contribuciones individuales y colectivas, fomentando el compromiso y la identificación con la organización.

## REFERENCIAS

- Aldaz, M. R., Alvarado, W. Y., Castro, N. A. y Fajardo, C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O. R., Acuña, L. A., Arellano, C. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Barboza, S., Rivera, R. y Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/130/138>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bonet, O., Mazot, A., Casanova, M. y Cruz, N. R. (2023). Proyecto de investigación y tesis. Guía para su elaboración. *Medisur*, 21(1), 274-288. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v21n1/1727-897X-ms-21-01-274.pdf>
- Canales, A. M., López, J. A., Napán, A. C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124-142. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7941178.pdf>
- Cantú, N. S., Pedraza, N. A. y Madero, S. M. (2023). Relación del clima laboral, satisfacción,

compromiso y desempeño del capital humano en dependencias de educación superior.

*Formación Universitaria*, 16(4), 11-20.

<https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v16n4/0718-5006-formuniv-16-04-11.pdf>

Chacón, G. L. (2018). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Clima Social Laboral WES*

*en trabajadores de una empresa pública en Comas, 2018* [Tesis de titulación,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25477/Chac%c3%b3n>

[\\_SGL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25477/Chac%c3%b3n_SGL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Espinoza, K. F. (2021). *Clima Laboral y su efecto en el Desempeño Laboral de los*

*colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021* [Tesis de

licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César

Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70381/Espinoza\\_IEKF](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70381/Espinoza_IEKF)

[-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70381/Espinoza_IEKF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galarreta, S. J. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los*

*empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú*

*2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio digital -

Universidad

Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV\\_FCE\\_308](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308)

[TI\\_Galarreta\\_Arag%C3%B3n\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf)

Góngora, J. A. (2022). *El impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los*

*trabajadores en el Centro de Salud San Gabriel SAC Cusco*. [Tesis de licenciatura en

administración, Universidad Continental]. Repositorio digital - Universidad

Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12244/5/IV\\_FCE\\_308\\_TE\\_Gongora\\_Bendezu\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12244/5/IV_FCE_308_TE_Gongora_Bendezu_2022.pdf)

González, D. I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].

Repositorio digital - Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>

Hernández, T. J. (2023). Editorial: Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 8-9.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8890860.pdf>

Koopmans, L. (2014). *Measuring Individual Work Performance*. BodyWork.

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrant, V., Van Burren, S., Van der Beek, A y De Vet, H.

(2014). Measuring individual work performance. *Work*, (2), 229- 238.

<https://doi.10.3233/WOR-131659>

López, A. D. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil* [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana].

Repositorio digital - Universidad Politécnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

López, J. R. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *PERSPECTIVAS*, (26), 129-152.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>

Mendoza, J. M., Burbano, V. M. y Mendoza, H. H. (1999). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial

LAEMCO en Tunja. *Información Tecnológica*, 33(6), 157-166.

<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n6/0718-0764-infotec-33-06-157.pdf>

Mendoza, J. S. y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/3165/4835/>

Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2024). Boletín Estadístico Mensual de Notificaciones de Accidentes de Trabajo, Incidentes Peligrosos y Enfermedades Ocupacionales. MINTRA.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6275517/5518875-sat-marzo-2024.pdf?v=1714669344>

Munguia, E. N. y Sanchez, E. B. (2022). *Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113897/Munguia\\_GE\\_N-Sanchez\\_GEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113897/Munguia_GE_N-Sanchez_GEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Obando, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173.

<https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773012/html/>

Olivera, Y. J., Leyva, L. L. y Napán, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.

<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (13 de marzo de 2023). Evaluación del estado actual del mercado laboral mundial: implicaciones para la consecución de los Objetivos

Mundiales. OIT. <https://ilostat.ilo.org/es/blog/assessing-the-current-state-of-the-global-labour-market-implications-for-achieving-the-global-goals/#:~:text=Tras%20un%20fuerte%20descenso%20en,s%C3%B3lo%20un%20%2C5%25>.

Organización Internacional del Trabajo. (17 de enero de 2022). La OIT rebaja las previsiones de recuperación del mercado laboral para 2022. OIT. <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oit-rebaja-las-previsiones-de-recuperacion-del-mercado-laboral-para-2022>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). El recurso humano y la productividad. OIT. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_emp/@emp\\_ent/@ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/@ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2021). Panorama laboral 201: América Latina y el Caribe. OIT. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms\\_836196.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf)

Padua, J., Ahman, I., Apezucha, H. y Borsotti, C. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de cultura económica. <https://ie42003cgalbarracin.edu.pe/biblioteca/LIBR-NIV312012023164926.pdf>

Paredes, P. R. y Quiroz, J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, (46), 83-95. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>

Parrales, J. E., Castro, J. A. y Herrera, M. C. (2023). Clima organizacional y motivación laboral: caso de estudio organizaciones de la comuna Sancan. *Polo del Conocimiento*,

8(2), 1038-1055. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9152127.pdf>

- Pashanasi, B., Gárate, J. y Palomino, G. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Peiro, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Pers Cuadernos Latinoamericanos de Administración Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Ramírez, G. G., Magaña, D. E. y Ojeda, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189-208. <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v7n20/2448-6388-tcg-7-20-189.pdf>
- Ramos, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio digital - Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=9117C1B6A819CC3C4BFBF6BC4979360D.jvm1?sequence=1>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista ESPACIOS*, 39(6), 11-26. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Santamaría, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio digital - Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel Psychology*, 40(3), 437–453.

<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1987.tb00609.x>

Schneider, B., Ehrhart, M. G. y Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture.

*Annual Review of Psychology*, 64, 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>

Simbron, S. F. y Sanabria, F. M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y

satisfacción laboral del docente. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 1(1), 59-83.

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295/353>

Soto, J. C., Hernandez, M. y Hernandez, M. (2023). *Clima laboral en las organizaciones*

[Tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio digital -

Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ae3ea6b5-d5d7-4a57-81b1-c9c5a7b26551/content>

Sumba, R. Y., Moreno, P. L. y Villafuerte, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor

del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dom. Cien.*, 8(1), 234-261.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>

Tinoco, C. J. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una

empresa peruana. *Revista Industrial Data*, 26(2), 217-227.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v26n2/1810-9993-idata-26-02-217.pdf>

## ANEXOS

### Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión clima laboral y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024?</li> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aspectos físicos y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024?</li> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024?</li> </ol>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre la dimensión clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la dimensión aspectos físicos y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la dimensión normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación positiva significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación positiva significativa entre la dimensión clima laboral y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</li> <li>Existe relación positiva significativa entre la dimensión aspectos físicos y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</li> <li>Existe relación positiva significativa entre la dimensión normatividad organizacional y el desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada del distrito de San Isidro, Lima - 2024.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Clima laboral</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Clima laboral</li> <li>Aspectos físicos</li> <li>Normatividad Organizacional</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Desempeño laboral</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desempeño de tareas</li> <li>Desempeño contextual</li> <li>Comportamiento contraproducente</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo:</b> Básica, correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b>Método:</b> hipotético-deductivo</p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño:</b> no experimental transversal</p> <p style="text-align: center;"><b>Población:</b> 130 colaboradores</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra:</b> 130 colaboradores</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento 1:</b> Escala de Clima Social Laboral WES</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento 2:</b> Cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmans</p>

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### Escala de clima social laboral Utrecht (WES)

A continuación, se presentan 15 afirmaciones que describen la manera en que usted se desarrolla en su lugar de trabajo. Usted marcará con una (X) en una de las tres alternativas de respuesta que usted considere la más adecuada.

TD= Totalmente desacuerdo

MD= Muy en desacuerdo

D= Desacuerdo

A= Acuerdo

MA= Muy de acuerdo

TD= Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEM	TD	MD	D	A	MA	TD
1	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.						
2	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.						
3	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.						
4	La gente puede hacer las cosas por iniciativa propia.						
5	Los jefes promueven que los empleados confíen en sí mismos cuando surge un problema						
6	Se siente el entusiasmo en el ambiente						
7	Los jefes estimulan a los empleados para que sean claros y ordenados.						
8	Se valora positivamente el hacer las cosas de manera diferente.						
9	Los colores y la decoración hacen un lugar de trabajo agradable.						
10	Generalmente el mobiliario está bien acomodado.						
11	Las oficinas están siempre bien ventiladas						
12	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.						
13	Los jefes vigilan cercanamente a los empleados.						
14	Se refuerza el seguimiento de reglas y normas.						
15	Los jefes controlan y supervisan mucho al personal						

### Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

A continuación, se presentan 16 afirmaciones que buscan evaluar el desempeño laboral que usted presenta en el trabajo. Se le pide marcar con una (X) en función a lo que usted considere la más adecuada.

<b>0 - Raramente 1 - Algunas veces 2 - Regularmente 3 - A menudo 4 - Siempre</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo					
2	Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr					
3	Pude establecer prioridades					
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente					
5	Manejé bien mi tiempo					
6	Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron					
7	Trabajo para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo					
8	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
9	Asumí responsabilidades extras					
10	Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo					
11	Participé activamente en reuniones y/o consultas					
<b>0 - Nunca 1 - Raramente 2 - Algunas veces 3 - Regularmente 4 - A menudo</b>						
<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
12	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad					
13	Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran					
14	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos					
15	Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo					
16	Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo					

### Anexo 3: Validez del instrumento



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

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

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

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

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

**Observaciones: si hay suficiencia.**

#### **Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Abel Cuzcano Zapata

**DNI:** 06037280

**Especialidad del validador:** Psicología Educativa y Organizacional– Docente Universitario UNMSM

25 de febrero de 2025

  
-----  
Mg. Abel Cuzcano Zapata  
P S I C O L O G O  
C . P S . P 1 9 5 5

---

Mg. Abel Cuzcano Zapata

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

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

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

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

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

**Observaciones: si hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Abel Cuzcano Bustinza

**DNI:** 71642630

**Especialidad del validador:** Psicología Organizacional – URP

25 de febrero de 2025



Abel Cuzcano Bustinza  
PSICÓLOGO  
C.Ps.P. 36622

---

Mg. Abel Cuzcano Bustinza

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

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

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

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

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

**Observaciones: si hay suficiencia.**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable ( X )

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Diego Valencia Pecho

**DNI:** 46196305

**Especialidad del validador:** Psicología Clínico y de la Salud

25 de febrero de 2025



---

Mg. Diego Valencia Pecho

## V de Aiken de la Escala de clima social laboral Utrecht

Ítem	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V. AIKEN	V. AIKEN GENERAL
	Juicio					Juicio					Juicio						
	J1	J2	J3	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	S	v. AIKEN		
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	

## V de Aiken del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

Ítem	CLARIDAD					PERTINENCIA					RELEVANCIA					V. AIKEN	V. AIKEN GENERAL
	Juicio					Juicio					Juicio						
	J1	J2	J3	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	S	v. AIKEN	J1	J2	J3	S	v. AIKEN		
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00	

## Anexo 4: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 10 de Febrero de 2025

Investigador(a)  
ALEX SANDRO QUEQUE YAPU  
N°:0105-2025

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “**Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024.**” Versión **01** con fecha **22/01/2025**.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **22/01/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Alex Sandro Queque Yapu.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



## **Anexo 5: Formato de consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigador:** Alex Sandro Queque Yapu

**Título:** Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima – 2024.

---

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima – 2024. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, Alex Sandro Queque Yapu. Con el propósito de analizar cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima. Su ejecución ayudará a permitir obtener información importante sobre que recomendaciones se podrá realizar para mantener un buen clima organizacional y un buen desempeño laboral.

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Escala de clima social laboral Utrecht (WES)
- Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans

La entrevista/encuesta puede demorar unos 35 minutos. Los resultados de los instrumentos aplicados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos**

Su participación en el estudio no presenta ningún riesgo.

#### **Beneficios**

Los participantes pueden ampliar su comprensión sobre un tema específico, aprender nuevas perspectivas y contribuir al avance del conocimiento científico o académico. Al participar, los ayudan a generar información valiosa que puede influir en decisiones de la empresa, mejorar aspectos relacionados a la cultura organizacional de la empresa.

#### **Costos e incentivos**

Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación.

Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

### **Confidencialidad**

Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

### **Derechos del paciente**

La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica. Puede comunicarse con el Investigador Principal Alex Sandro Queque Yapu, con teléfono 987526256 y correo [alex.sandroq7@gmail.com](mailto:alex.sandroq7@gmail.com). Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

( ) Si, acepto



Nombre de investigador  
Alex Sandro Queque Yapu  
DNI: 46144548

Participante  
Nombre  
DNI

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Juan Roberto Chaw Namuche, identificado con D.N.I. N° 08702479, en mi calidad de Representante Legal (o su equivalente o el que haga sus veces) de la empresa / institución: TEMA LITOCLEAN SAC, con R.U.C. N° 20521268191, ubicado en Av. José Gálvez Barrenechea N°566, Oficina 501, Urb. Corpac, distrito de San Isidro, provincia de Lima y departamento de Lima.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, al Sr. Alex Sandro Queque Yapu, identificado con D.N.I. N° 46144548, del Facultad de Ciencias de la Salud/Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A con RUC 20466246370 para que ejecute su investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de una consultora privada de San Isidro, Lima - 2024", dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa TEMA LITOCLEAN SAC.

Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa / institución TEMA LITOCLEAN SAC se determina:

- Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa TEMA LITOCLEAN SAC.
- Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa TEMA LITOCLEAN SAC

Lima, 06 de octubre de 2025



Juan Roberto Chaw Namuche  
Representante Legal  
TEMA LITOCLEAN SAC  
D.N.I.: 08702479

**Anexo 7: Informe de Turnitin del Asesor**




## 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	8%
2	Internet	repositorio.isil.pe	1%
3	Internet	www.coursehero.com	<1%
4	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19	<1%
9	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
10	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	<1%
11	Internet	portal.uned.es	<1%

12	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
13	Publicación	Llanos Torres, Yanet Milagros. "Clima organizacional y desempeño laboral de los ...	<1%
14	Internet	es.slideshare.net	<1%
15	Internet	repositorio.ulasamericas.edu.pe	<1%
16	Internet	hdl.handle.net	<1%
17	Trabajos entregados	Adtalem Global Education on 2025-07-10	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-09-29	<1%
19	Internet	qdoc.tips	<1%
20	Publicación	Carnero Rojas, Cusy Coyllur. "Liderazgo y su relación con el desempeño laboral e...	<1%
21	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-09-26	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad del Norte, Colombia on 2014-05-23	<1%
23	Internet	indico.upeu.edu.pe	<1%
24	Trabajos entregados	Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2025-04-23	<1%
25	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	<1%

26 Trabajos  
entregados  
uwiener on 2025-05-16

<1%




# 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	8%
2	Internet	repositorio.isil.pe	1%
3	Internet	www.coursehero.com	<1%
4	Internet	repositorio.uncp.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.upla.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-19	<1%
9	Internet	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
10	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	<1%
11	Internet	portal.uned.es	<1%