



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y  
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE COLABORADORES DE EMPRESAS DE DEPÓSITO  
TEMPORAL EN LA CIUDAD DE DESAGUADERO,  
PUNO 2022**

**PRESENTADA POR**

**BACHILLER: MARITZA AJALLI MAMANI**

**ASESOR**

**DR. REYNA MARCELINA MAMANI LUIS**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2023**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice de contenido .....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	xi

### **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2 Definición del problema. ....	15
1.2.1 Problema general .....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos .....	16
1.4 Justificación e importancia de la investigación. ....	17
1.5 Variables. Operacionalización. ....	17
1.5.1 Variables .....	17
1.5.2 Operacionalización de variables .....	18
1.6 Hipótesis de la Investigación. ....	19
1.6.1 Hipótesis general .....	19
1.6.2 Hipótesis específicas.....	19

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.2 Bases teóricas.....	26
2.2.1 Clima organizacional. ....	26
2.2.2 Desempeño laboral.....	31
2.3 Marco conceptual.....	36

### **CAPÍTULO III: MÉTODO**

3.1	Tipo de investigación.....	40
3.2	Diseño de investigación.....	40
3.3	Población y muestra.....	41
	3.3.1 Población .....	41
	3.3.1 Muestra .....	42
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	43
	3.4.1 Técnica.....	43
	3.4.2 Instrumento .....	44
	3.4.3 Fichas técnicas de instrumento .....	44
	3.4.4 Validez.....	45
	3.4.4 Confiabilidad .....	45
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	46
	3.5.1 Procedimientos. ....	46
	3.5.2 Método de análisis de datos.....	47

### **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

4.1	Presentación de resultados.....	48
4.3	Discusión de resultados .....	70

### **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Conclusiones.....	75
5.2	Recomendaciones .....	76

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variable – Clima organizacional</i> .....	18
<b>Tabla 2</b> <i>Operacionalización de variable – Desempeño laboral</i> .....	19
<b>Tabla 3</b> <i>Empresas de depósito temporal – ciudad de Desaguadero</i> .....	41
<b>Tabla 4</b> <i># de colaboradores de empresas de depósito temporal – ciudad de Desaguadero</i> .....	42
<b>Tabla 5</b> <i>Muestra de colaboradores de empresas de depósito temporal – ciudad de Desaguadero</i> .....	43
<b>Tabla 6</b> <i>Detalle de instrumento de variable clima organizacional</i> .....	44
<b>Tabla 7</b> <i>Detalle de instrumento de variable desempeño laboral</i> .....	45
<b>Tabla 8</b> <i>Validez de contenido de juicio de expertos – clima organizacional</i> .....	46
<b>Tabla 9</b> <i>Validez de contenido de juicio de expertos – desempeño laboral</i> .....	46
<b>Tabla 10</b> <i>Análisis de coeficiente de confiabilidad</i> .....	46
<b>Tabla 11</b> <i>Alfa de Cronbach para la variable Clima Organizacional</i> .....	48
<b>Tabla 12</b> <i>Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral</i> .....	48
<b>Tabla 13</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Gestión organizacional</i>	49
<b>Tabla 14</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Motivación</i> .....	51
<b>Tabla 15</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Relaciones colaborativ.</i>	52
<b>Tabla 16</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Participación</i> .....	55
<b>Tabla 17</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Gestión y liderazgo</i> .....	57
<b>Tabla 18</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Rendimiento laboral</i> ....	59
<b>Tabla 19</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Comportamiento de colaboradores</i> .....	60
<b>Tabla 20</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Desarrollo de recursos humanos</i> .....	61
<b>Tabla 21</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Desempeño laboral en la organización</i> .....	62
<b>Tabla 22</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Competencias genéricas</i> .....	64
<b>Tabla 23</b> <i>Frecuencias y porcentajes para la dimensión Competencias técnicas</i> .	65
<b>Tabla 24</b> <i>Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Rendimiento laboral</i> .....	66

<b>Tabla 25</b> <i>Correlación de Pearson - Clima Organizacional y Comportamiento de colaboradores</i> .....	67
<b>Tabla 26</b> <i>Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Desarrollo de recurso humano</i> .....	68
<b>Tabla 27</b> <i>Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Competencias genéricas</i> .....	69
<b>Tabla 28</b> <i>Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Competencias técnicas</i> .....	70

## RESUMEN

El desarrollo del estudio tuvo como *objetivo*, Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022; para lo cual siguió la siguiente *metodología*: tipo de investigación, observacional, prospectivo, transversal y analítico, de diseño no experimental, considerando una población de 15 empresas dedicadas al rubro de depósito temporal, y obteniéndose una muestra a conveniencia del investigador de 8 empresas. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta e instrumentos de cuestionarios para sus variables. Arribándose a los siguientes *resultados*, en cuanto al clima organizacional: y *rendimiento laboral* se obtuvo un valor sig. de 0,048 por tanto, es directa; un sig. de 0,044 para *comportamiento laboral*; un sig. de 0,034 para desarrollo de recurso humano; un sig. de 0,024 para competencia genérica; y finalmente un sig. de 0,810, para competencia técnica, por tanto, a mejor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral. *Conclusión*, con un margen de error del 5% es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. *Recomendación*, Predisposición continua en fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, en sus dimensiones de rendimiento, comportamiento laboral, desarrollo de capacidades del personal, así como en competencias genéricas y técnicas ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias técnicas ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral en dichas empresas.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, rendimiento, desarrollo de capacidades.

## ABSTRACT

The development of the study had as objective, to determine the relationship between the organizational climate and work performance of employees of temporary storage companies in the city of Desaguadero, Puno 2022; for which the following methodology was followed: type of research, observational, prospective, cross-sectional and analytical, of non-experimental design, considering a population of 15 companies dedicated to the temporary storage business, and obtaining a sample of 8 companies at the convenience of the researcher. For this, the survey technique and questionnaire instruments for its variables were used. Arriving at the following results, in terms of organizational climate: and work performance, a sig value was obtained. of 0.048 therefore, it is direct; a next 0.044 for work behavior; a next 0.034 for human resource development; a next 0.024 for generic competition; and finally, a sig. of 0.810, for technical competence, therefore, the better the organizational climate, the greater the job performance. Conclusion, with a margin of error of 5%, is that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and job performance in employees of temporary storage companies in the city of Desaguadero, Puno 2022. Recommendation, Continuous willingness to strengthen the organizational climate and work performance in collaborators of temporary storage companies in the city of Desaguadero, in its dimensions of performance, work behavior, development of personnel capacities, as well as in generic and technical competences since, the better the organizational climate, the greater the technical competences will be since, the better the organizational climate, the greater the job performance in said companies.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, performance, capacity development

## INTRODUCCIÓN

La realización del presente estudio al quehacer de las empresas de depósito que operan en la frontera, asimismo, el estar comprendido en dicho rubro nos llevó a conocer y dilucidar la siguiente cuestión ¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?, planteando como objetivo, Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022; y para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de Encuesta y como instrumento cuestionarios para cada uno de sus variables intervinientes, conllevando a plantear la siguiente hipótesis: “Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022”. Finalmente, el presente estudio está organizado por capítulos que a continuación se presenta:

I. *Problema de investigación.* – En este capítulo se desarrolla y describe el problema, abordándose desde las perspectivas internacional, nacional, regional y local, al señalarse que, se tiene identificado el problema común en empresas de depósito temporal. organizaciones en las cuales laboran directivos, administrativos y de planta (transportistas, estibadores, seguridad, y limpieza) que tienen conocimiento escaso respecto de la influencia del clima organizacional; así como en el desempeño laboral, tampoco saben cómo analizar a la empresa y si esta es óptima, aceptable regular o sencillamente deficiente. Situaciones que se pone de relevancia, para tener un acercamiento más íntimo con el trabajo de investigación.

II. *Marco teórico.* – En este capítulo, se desarrolla tres aspectos básicos como antecedentes, considerándose en esta parte los resultados y conclusiones de investigaciones que se dieron de manera anticipada, comprendiendo también directamente las variables en investigación. Por otro lado, también se desarrolla las bases teóricas, desarrollándose conocimiento vinculado a las variables de clima organizacional y desempeño laboral, así como en sus dimensiones

correspondientes. Y finalmente se desarrolla el marco conceptual, describiéndose en esta parte aquellos términos que hagan mas rápido y sencillo su entendimiento respecto al tema de investigación.

III. *Método.* – En esta sección se desarrolla el tipo de investigación, observacional, prospectivo, transversal y analítico, de diseño no experimental, considerando una población de 15 empresas dedicadas al rubro de depósito temporal, y obteniéndose una muestra a conveniencia del investigador de 8 empresas. Para ello se utilizó la técnica de la encuesta e instrumentos de cuestionarios para sus variables. Arribándose a los siguientes

IV. *Resultados.* – En este capítulo se tiene lo siguiente que, el clima organizacional: y *rendimiento laboral* se obtuvo un valor sig. de 0,048 por tanto, es directa; un sig. de 0,044 para *comportamiento laboral*; un sig. de 0,034 para desarrollo de recurso humano; un sig. de 0,024 para competencia genérica; y finalmente un sig. de 0,810, para competencia técnica, por tanto, a mejor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral.

V. *Conclusión,* con un margen de error del 5% es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

VI. *Recomendación,* Predisposición continua en fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, en sus dimensiones de rendimiento, comportamiento laboral, desarrollo de capacidades del personal, así como en competencias genéricas y técnicas ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias técnicas ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral en dichas empresas.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

Las organizaciones representan entes vitales del quehacer de las sociedades, al constituirse instrumento por el cual se prevé situaciones de implementación de modificaciones, cambios y planeamiento en las sociedades. Ya que toda organización le es imperante conocer su diagnóstico real; así como de conocer que en ellas forman parte vital los seres humanos; de tal forma que sus conductas no son del todo planeadas. Ya que el clima organizacional es producto de las características personales de cada integrante de la organización, conformándose a partir de todos los integrantes del ente. Por tanto, el clima organizacional es aquella cualidad relativa y duradera del contexto, experimentado por sus integrantes, e influyen en su conducta, pudiendo ser descrita, refieren Guillén y Guil, (2000)

Asimismo, la organización es muy importante para las entidades que ayuda en la toma de decisiones y en el control de los recursos que tiene la entidad ya sea financieros como económicos que sirvan de información para una buena administración para el buen cumplimiento y logro de metas, actividades que realizan a diario en bienestar de la empresa y de los clientes que laboren con dicha entidad, conociendo las responsabilidades que tiene cada personal que labora en las tareas encomendadas para el buen funcionamiento y marche al éxito la empresa. (Alcala, 2011). Asimismo, su importancia de cualquier organización es que sus operaciones se desarrollen con debida normalidad conforme a lo planificado y que su buen funcionamiento permitirá indudablemente el logro de sus objetivos que, siempre

que sus integrantes se encuentren con una mentalidad positiva hacia el otro de los mismos (Coutler, 2005)

Asimismo, el desempeño laboral de cada colaborador es su rendimiento individual manifiesto al desarrollar sus labores que le exige su cargo al interior de la organización lo cual permite observar su idoneidad. Por tal motivo, las investigaciones de clima organizacional y desempeño laboral resultan realmente importantes, ya que los mismos propician en los colaboradores de la organización a que puedan expresar su opinión respecto al funcionamiento de la misma y como se siente en ella; constituyendo esta situación un instrumento de indagación, para poder identificar los correctivos del caso y poder tomar decisiones que generen beneficios y constituyan un mecanismo para conocer de forma directa, cómo es que mejora la gestión del ente.

Todo personal que labora en cualquier organización, si no recibe una adecuada y oportuna motivación por parte del empleador se ira desvaneciendo las ganas y el compromiso por la empresa; vivimos en tiempos de mucha competencia de globalización, personas desempleadas que hace minimizar los gastos de cada familia. Por tanto, una motivación es beneficio y/o importante para la organización, ya que ayuda de manera armónica conjuntamente con el personal que labora, cumpliendo las normas y valores de comunicación existentes en la organización orientados a lograr el objetivo trazado por la empresa; contando para ello con un liderazgo para su motivación y por ende el cumplimiento de sus objetivos y lograr que el personal se sienta a gusto en bienestar de la organización. (Chiavenato, 2007)

En la actualidad las empresas de depósito temporal requieren de colaboradores capacitados y motivados, de tal forma que se tenga un clima laboral adecuado; asimismo, buscar la forma de estar posicionado en el mercado con personal muy motivado y en un clima agradable, de tal forma que ello traiga un rédito hacia la empresa con un ambiente que tenga efectos en sus integrantes y por ende orientado al logro de los objetivos de la organización.

Actualmente la empresa objeto de estudio debe de prever la incorporación de herramientas y técnicas que coadyuve a ofertar mejores servicios de calidad, un clima organizacional agradable, de tal forma que permita alcanzar mejores resultados, así como lograr contar con colaboradores con alto desempeño laboral y

rendimiento productivo. Ya que esta situación esta venida a menos en la empresa objeto de estudio.

Previa consideración de lo expuesto, se tiene identificado el problema común en empresas de depósito temporal. organizaciones en las cuales laboran directivos, administrativos y de planta (transportistas, estibadores, seguridad, y limpieza) que tienen conocimiento escaso respecto de la influencia del clima organizacional; así como en el desempeño laboral, tampoco saben cómo analizar a la empresa y si esta es óptima, aceptable regular o sencillamente deficiente. Situaciones que se pone de relevancia, para tener un acercamiento más íntimo con el trabajo de investigación. Motivo por el cual, se considera partir de la interrogante a dilucidar.

## **1.2 Definición del problema.**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?

b) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?

c) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?

d) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de

Desaguadero, Puno 2022?

e) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

a) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

b) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

c) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

d) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

e) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

#### **1.4 Justificación e importancia de la investigación.**

El presente trabajo se justifica toda vez que el tema es de importancia en la organización y en la toma de decisiones eficientes para lograr los objetivos que tiene cualquier organización. Su importancia es de uso adecuado para un buen emprendimiento eficaz, esto permite el desarrollo de muchas empresas a tomar decisiones adecuadas en bienestar del personal que laboran en dicha entidad, hoy en día la organización en las empresas es de carácter usual que muchos emprendedores utilizan como ente de prioridad para satisfacer sus necesidades de acuerdo al nivel de jerárquico en el que laboran. (Goncalves, 2000)

La investigación en una organización, parte de una iniciativa motivadora hacia el personal que labora; la motivación es de gran ayuda para el buen desenvolvimiento del personal y la empresa (Vega, 2006)

El conocimiento y trabajo en una organización son las piezas esenciales para la viabilidad eficiente de la empresa y del personal, muchas veces hoy en día las organizaciones no cuentan con un buen liderazgo que ayude a salir adelante y ser competitivo en el campo laboral, el desarrollo de las organizaciones depende mucho de una buena administración y el personal que labora. (Perez, 2007)

La importancia que tiene la organización en las empresas y el personal que labora, mostrando una atención favorable hacia sus clientes, ética profesional en el desenvolvimiento de sus trabajadores cumpliendo con los reglamentos necesarios en su atención, esto es prioridad tanto para la empresa como el personal que labora, cumpliendo sus objetivos en beneficio de la empresa. (Association, 2007)

#### **1.5 Variables. Operacionalización.**

##### **1.5.1 Variables**

###### **Variable 1: *Clima organizacional***

###### **Definición Conceptual**

Es la plena identificación de aquellas características derivadas de los individuos que forman parte de la organización y que estos tienen su respectiva influencia en sus comportamientos, haciendo necesario su estudio, las consideraciones como los componentes físicos y humanos, donde se pueda identificar la primacía del individuo en su contexto organizacional, refieren Guillen y Guil, (2000)

## Variable 2: Desempeño laboral

### Definición Conceptual

Es aquel valor que se espera, aporte al ente de los distintos episodios de conducta del individuo llevado a cabo en un determinado tiempo. Estos episodios de conducta, sea de uno o de varios individuos en distintos momentos de temporalidad a la vez, contribuye a la eficiencia y eficacia a nivel organizacional según refiere Robbins, (2005)

### 1.5.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variable – Clima organizacional*

Variable	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima organizacional	La variable clima organizacional será demostrada de conformidad a la percepción de colaboradores de la empresa, a través de la aplicación de un cuestionario respecto Gestión institucional Motivación, Estructura organizacional Relación colaborativa, Participación y liderazgo Valorados en escala Likert.	I. Gestión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Estructura de la organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Ética</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Indemnización</li> </ul>	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 La mayoría de las veces = 4 Siempre = 5
		II. Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adiestramiento</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Estímulo económico</li> <li>• Definición de lineamientos</li> <li>• Definición de labores</li> </ul>	
		III. Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir obligaciones</li> <li>• Definir jerarquías</li> <li>• Cumplimiento de criterios de calidad</li> </ul>	
		IV. Relaciones colaborativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de tareas</li> <li>• Reciprocidad</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Socialización</li> <li>• Solución de controversias</li> </ul>	
		V. Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la productividad</li> <li>• Compatibilidad de beneficios</li> <li>• Intercambio de información</li> <li>• Involucramiento en el cambio</li> </ul>	
		VI. Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación interna</li> <li>• Estimulo de labor en equipo</li> </ul>	

*Nota.* Elaborado por la ejecutora

**Tabla 2***Operacionalización de variable – Desempeño laboral*

Variable	Def. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	La variable desempeño laboral será demostrada de conformidad a la percepción de colaboradores de la empresa, a través de la aplicación de un cuestionario respecto rendimiento y comportamiento laboral, desarrollo del recurso humano, competencias genéricas y técnicas Valorados en escala Likert.	I. Rendimiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de recurso humano</li> <li>• Método de evaluación de desempeño</li> <li>• Técnica de evaluación de desempeño</li> <li>• Evaluación de desempeño laboral</li> <li>• Fomentar la colaboración</li> </ul>	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 La mayoría de las veces = 4 Siempre = 5
		II. Comportamiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitud frente a conflictos</li> <li>• Comportamiento en trabajos bajo presión</li> <li>• Comportamiento ante comisiones de trabajo</li> <li>• Adiestramiento de colaboradores</li> <li>• Capacidad de organización y planeamiento.</li> </ul>	
		III. Desarrollo de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento técnico</li> <li>• Productividad</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Rendimiento laboral</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Uso adecuado del tiempo</li> <li>• Asistencia al trabajo</li> <li>• Ritmo voluntario</li> </ul>	
		IV. Competencias genéricas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación al logro</li> <li>• Espíritu emprendedor</li> <li>• Capacidades cognitivas</li> <li>• Capacidad de influencia</li> <li>• Capacidad de logro</li> </ul>	
		V. Competencias técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad técnico profesional</li> <li>• Capacidades operativas</li> <li>• Capacidad para la ejecución de estrategias</li> </ul>	

*Nota.* Elaborado por la ejecutora

## 1.6 Hipótesis de la Investigación.

### 1.6.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

### 1.6.2 Hipótesis específicas

a) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y

rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

b) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

c) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

d) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

e) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación.

##### Internacionales

Paredes, (2021) En: “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los más importantes supermercados ecuatorianos” San Gregorio (Artículo Científico) Planteo como objetivo determinar el grado de influencia del clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores en los importantes supermercados ecuatorianos. La metodología que empleo fue de tipo cuantitativa, transversal, no experimental, y la población que ha investigar fue constituida por 379 participantes de 3 distintas cadenas de supermercados a quienes se les aplico una encuesta (cuestionario) como método de recolección de datos. Al concluir el análisis de los datos obtenidos se pudo demostrar que el clima organizacional tiene un alto grado de relación con respecto al desempeño de sus trabajadores, teniendo como resultado de un buen clima organizacional un mejor desempeño en sus labores de los trabajadores.

Atehortua y Cardona, (2021) En su tesis: “La satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño en una empresa de confección en Bogotá” Universidad EAFIT (Tesis de Maestría) Planteo como propósito de su investigación analizar el nivel de satisfacción de los empleados de una empresa de confección en la ciudad de Bogotá. Los métodos empleados para realizar su investigación fueron de tipo cuantitativa-descriptiva, no experimental, la muestra seleccionada para su estudio fue conformada por 79 empleados de las distintas áreas de la empresa textil a

quienes se les aplico una encuesta para la recolección de datos. Analizando los resultados obtenidos muestran que la satisfacción de los empleados y la motivación constante generan un mejoramiento en el rendimiento y la producción de una empresa.

Alpizar, (2021) En: “Clima organizacional en el en el departamento administrativo de la Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente” Universidad de Costa Rica (Tesis de Maestría) En su estudio planteo como objetivo principal elaborar un instrumento para analizar el clima organizacional de una institución teniendo como referencia la sede Occidente de la UCR. La metodología empleada en su estudio fue de tipo descriptivo, enfoque mixto, no experimental, el número de empleados administrativos seleccionados para su estudio fueron (12) que laboran en la universidad y a quienes se les aplico 3 distintos cuestionarios para una más eficiente recolección de datos. Los resultados mostraron que el modelo diseñado para el estudio del clima organizacional es eficaz, teniendo como conclusión que el clima organizacional genera una considerable influencia con respecto al desempeño del personal humano, por lo que puede generar una mayor productividad en una empresa, entidad o institución.

### **Nacionales**

Rosales, (2021) En: “Clima organizacional y el rendimiento laboral en la empresa Panificación Arte Distribuidores SAC” Universidad César Vallejo (Tesis de Maestría) Definió como objetivo de su estudio analizar el grado de influencia del clima organizacional con el rendimiento laboral en “Panificación S.A.C.”. El estudio que desarrollo fue de tipo descriptivo, mixto, correlacional, no experimental, seleccionando una muestra conformada por 10 empleados de la empresa a los cuales se les aplico un cuestionario para la obtención de datos. Los resultados evidenciaron que existe un alto nivel de influencia del clima organizacional con respecto al rendimiento de los empleados de la compañía, quienes afirman que cuando existe un mejor clima organizacional tienden a desempeñar sus actividades con mayor efectividad.

Cutipa, (2020) En: “Influencia del clima organizacional y rendimiento

laboral en las instituciones educativas iniciales del Distrito de Juliaca” Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez (Tesis de Maestría) En su investigación propuso como objetivo analizar el nivel de influencia del clima organizacional y el rendimiento laboral en las instituciones de educación inicial en Juliaca. Su estudio tuvo la siguiente metodología: cualitativo - cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental, para la que selecciono una muestra de estudio conformada por 133 profesores de las instituciones educativas iniciales quienes respondieron un cuestionario para obtención de datos los datos. Los resultados analizados evidencian la existencia de un considerable nivel de influencia del clima organizacional y el rendimiento laboral de los profesores en las instituciones educativas iniciales de Juliaca.

Zumaeta & Yaycinio, (2020) En: “La influencia del clima organizacional con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera TRASCENDER del Departamento de Ucayali” Universidad Privada de Pucallpa (Tesis de Maestría) En su estudio planteo como objetivo analizar el grado de influencia del clima organizacional con el rendimiento laboral en la Financiera TRASCENDER. La investigación que realizo fue de tipo mixto, descriptivo – correlacional, no experimental, seleccionando una muestra de 17 personas que laboran en la entidad financiera a quienes se les aplico una encuesta para la obtención de información. Al analizar los resultados se obtuvo como conclusión que el nivel de incidencia del clima organizacional vinculado al rendimiento laboral en la entidad financiera estudiada es significativamente alto.

Escapa, (2021) En: “Influencia entre el clima organizacional y el rendimiento de los profesores en la Institución Educativa Pública del Distrito Mariano Melgar” Universidad Nacional de San Agustín (Tesis de Maestría) Definió como propósito de su estudio analizar el grado de influencia del clima organizacional y el rendimiento de los docentes de la I.E. G.U.E. Mariano Melgar. Su estudio fue de tipo descriptivo – analítico, correlacional, no experimental, la población seleccionada fue integrada por 60 profesores que laboran en la institución pública señalada a los que se les aplico un cuestionario para la obtención de información. Los resultados muestran una relación significativamente alta entre el

clima organizacional y el rendimiento laboral de los profesores en la institución educativa pública, afirmando que al existir un favorable clima organizacional el rendimiento de los profesores en la enseñanza a sus alumnos es más efectivo.

Gómez y de la Cruz, (2021) En: “Rendimiento Docente y Clima Organizacional de una Institución Educativa Tecnológica, Huancayo” Universidad Peruana Cayetano Heredia (Tesis de Maestría) Planteo como propósito de su investigación determinar si existe una influencia entre el clima organizacional y el rendimiento de los maestros en el Instituto Tecnológico de Huancayo. La metodología empleada en su investigación fue de tipo mixto, descriptiva – correlacional, no experimental, la muestra seleccionada a estudiar estuvo compuesta por 42 docentes de distintas especialidades a quienes se les aplicó una encuesta para el recojo de información. Luego de analizar los datos obtenidos permitió determinar que si existe un alto grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes en la I. T. de Huancayo en un 80%.

Alemán, (2019) En: “Clima laboral y Evaluación del rendimiento de los jefes de departamento en Hospitales del MINSA, Región Arequipa” Universidad Nacional de San Agustín (Artículo Científico) Planteo como propósito de su estudio identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento de labores en los Hospitales MINSA. La investigación que realizó fue de tipo descriptivo-analítico, no experimental, la población seleccionada estuvo constituida por 55 gerentes de distintas áreas en el hospital a quienes se aplicó una encuesta para la obtención de información. Los datos obtenidos muestran una relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los médicos que trabajan en los hospitales MINSA. Deduciendo que a mejor clima organizacional, mejor rendimiento en sus actividades laborales.

Durand y Quispe, (2021) En: “Clima Organizacional y el rendimiento laboral de los empleados del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay” Universidad José Carlos Mariátegui (Tesis de Maestría) Definió como propósito principal determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de labores de los empleados del I.E.S.T.P. de

Abancay. La metodología empleada en su estudio fue de tipo descriptivo, no experimental, la población seleccionada para su análisis estuvo compuesta por 44 servidores públicos a los que se les aplicó un cuestionario (encuesta) para la recolección de información. Los resultados obtenidos mostraron un alto nivel de relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral por parte de los empleados de la I.E.S.T.P.

Asimismo se puede señalar que la organización en una empresa es muy útil e importante que ayuda a tener un mejor control en la toma de decisiones en el bienestar de sus integrantes de la empresa, esto es prioridad para el personal que labora, aspecto fundamental para la organización que busca un mejor control en el ambiente laboral y así alcanzar el aumento de la productividad de la empresa ,manteniendo firmes el talento humano de la organización .El conocimiento orienta hacia la eficiencia de nuestros objetivos en bienestar de la organización y la empresa. (Delgado, 2006)

Antiguamente la organización en una empresa busca el talento de motivación hacia el personal que labora, teniendo en mente los objetivos que tiene la empresa, personal eficiente dando prioridad lo bueno de la motivación que tiene la empresa hacia el personal, cualidades de comportamiento por parte del trabajador que es importante para un buen mantenimiento e equilibrio de la empresa, teniendo un buen líder de apoyo y marche bien la empresa. (Garcia, 2009)

Antiguamente la labor de los trabajadores en una empresa era de manera equitativa con todo el personal que labore en una organización, apoyo mutuo entre todo el personal ,motivación por parte de la empresa incentivando estrategias oportunas hacia el talento humano, trabajadores competentes que desempeñan eficientemente las labores encomendadas por sus superiores ,con esas ganas de poder trabajar y motivación del liderazgo que son los ejes al éxito ,con mentalidad positiva y pensamiento emprendedor para el buen funcionamiento de la empresa conjuntamente con toda la organización que lo acompaña, emprender nuevas estrategias en beneficio de la empresa, satisfaciendo las necesidades de la población para el buen funcionamiento. (Tirape, 2013)

## **2.2 Bases teóricas.**

### **2.2.1 Clima organizacional.**

#### **A. Definición etimológica de clima organizacional**

El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos.

El clima organizacional tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, prácticas y medidas de una organización que se relacionan con la experiencia de los empleados. (Álvarez G. , 1992)

#### **B. Contexto del clima organizacional**

- **Contexto sociológico.** - El comportamiento de las personas en una organización son el resultado de una serie de normas, pautas y valores propios de la estructura de la organización (sistema estructural), también influye las interacciones entre los integrantes de la misma (sistema social). De esta forma los sistemas se vinculan entre si dando como resultado una singular relación social entre los trabajadores de la organización influenciados por todos los factores que un organismo posee. (Álvarez S. , 2001)
- **Contexto psicológico.** El clima organizacional es la percepción propia de cada individuo que pertenece a la organización, teniendo un enfoque particular sobre las situaciones que se presentan, interiorizando las situaciones favorables y las desfavorables, dando como resultado un distinto en cada organización. (Alvarado, 2003)

#### **C. Definición del clima organizacional**

Se define como un conjunto de percepciones, emociones, sentimientos, actitudes que los empleados sienten en su ambiente de trabajo. El clima organizacional influye en muchas formas en el desempeño de sus integrantes ya que provoca como consecuencia una mayor productividad o deficiencia en sus actividades. (Pintado, 2011)

#### **D. Enfoques del clima organizacional**

- **Enfoque subjetivo.** - Es un aspecto sumamente importante en el ámbito del clima en una organización, la percepción de los trabajadores en relación a lo satisfechos que se sienten con respecto a sus necesidades sociales y con el cumplimiento de sus responsabilidades.
- **Enfoque estructural.** - Se relaciona a la estructura física de cada componente de la organización, como el número de trabajadores, el control administrativo, la proveniencia de las ordenes (centralizada o descentralizada) tipo de tecnología que emplea la organización para la realización de sus labores, numero de niveles de mando, de modo que los climas laborales varíen de acuerdo a las estructuras organizacionales a las que pertenezcan.
- **Enfoque ecléctico.** – Es una combinación entre ambos enfoques subjetivos y estructural donde la las tomas de decisiones pueden ser centralizadas y descentralizadas. Sin embargo, los niveles jerárquicos tienen el propósito de generar buenas relaciones interpersonales con todos los integrantes de la organización. (Litwin, 1986)

#### **E. Estructuralistas, humanistas sociopolítica y crítica**

*Estructuralistas.* Inicia desde el establecimiento de objetivos, tamaño de la organización, origen de las tomas de decisiones, niveles jerárquicos de poder, tecnología empleada y el análisis de los comportamientos individuales de cada uno de los integrantes de la organización.

*Humanistas.* Es una serie de percepciones que tiene cada individuo que forma parte del organismo con respecto al medio donde se desenvuelve las características personales de sus compañeros, jefes y subordinados.

*Sociopolítica y crítica.* Es un concepto global que abarca todos los componentes de un organismo, refiriéndose a datos subyacentes, valores, normas, y sentimientos que tiene cada individuo que forma parte de la organización.

## **F. Teoría del clima organizacional de Likert**

Plantea que la conducta de los empleados con respecto a su trabajo es consecuencia de una serie de factores, entre ellos está el comportamiento de sus superiores, las condiciones con las que se rige la organización, también es influida por su percepción personal, las esperanzas puestas en su puesto de trabajo, las capacidades propias a realizar distintas funciones ajenas a la que se desempeña, y también los valores que estresan en su organización. (Brunet, 2004)

En otras palabras, los miembros que conforman una organización tienen conductas y actitudes distintas y singulares debido a la influencia interna y externa en el aspecto físico y social.

## **G. Tipos de clima organizacional de Likert**

(Brunet, 2004) Señala que existen 4 tipos de climas organizacional:

***Autoritario explotador.*** Es un clima en donde se rige por incertidumbre y el miedo establecido por los jefes y gerentes, donde los empleados tienden a realizar sus actividades con temor e inseguridad ya que sus actividades se rigen estrictamente por normas y directrices.

***Autoritarismo - paternalista.*** Es el tipo de clima que se presenta en organizaciones donde la mayoría de decisiones se toman en los altos mandos, sin embargo, hay decisiones que se toman en los niveles inferiores, a su vez que su principal motivación es el castigo ejemplar hacia sus empleados.

***Consultivo.*** Es un tipo de clima donde se por momentos se considera la participación de los empleados en la toma de decisiones. Existe más regularidad en la premiación a los empleados que los castigos. Este tipo de clima es beneficioso en mayor medida a toda la organización.

***Participativo.*** Es un tipo de clima donde las decisiones están distribuidas en toda la organización con respecto a su nivel jerárquicos, existe comunicación ascendente y descendente, de forma constante realizan evaluaciones de desempeño a sus trabajadores con el propósito de mantener un clima laboral óptimo entre los

altos ejecutivos y los empleados buscando buenas relaciones sociales entre todos los integrantes de la organización.

### **H. Importancia del clima organizacional**

La acción de evaluar el clima organizacional es sumamente importante, ya que por este medio somos capaces de determinar las deficiencias en las actividades que realiza la organización, estos defectos pueden considerar gastos de tiempo y dinero para la empresa reduciendo sus ingresos.

La importancia también influye en la percepción psicológica de los empleados con su lugar de trabajo, ya que, si no existe un buen clima laboral, los empleados tendrán defectos en el ejercicio de sus funciones. Mientras que si existe un clima laboral favorable, los empleados estarán más comprometidos con la empresa a cumplir y sobrepasar los objetivos establecidos por esta. (Martínez, 2003)

### **I. Funciones del clima organizacional**

La principal función que tiene es la que está vinculada a la eliminación de barreras u obstáculos que pueda tener la organización con los empleados para la realización de sus actividades, también busca conseguir tener una relación más estable entre los jefes y los empleados, como valorando y reconociendo su esfuerzo para con la empresa, de esta forma el trabajador se sentirá más identificado con la organización a la que pertenece y tendrá un mejor desempeño. (Goncalves A. , 1997)

### **J. Dimensiones del clima organizacional**

- **Estructura.** Está relacionada a las reglas, pautas, responsabilidades, obligaciones, jerarquía y regulaciones. Podría decirse que es la percepción personal que tienen los trabajadores con las normas que rigen la organización, respetando, acatándolas y cumpliéndolas efectivamente.
- **Recompensa.** Es la percepción del trabajador con respecto a la remuneración o recompensa obtenida por su trabajo realizado.

- **Relaciones.** Es la percepción del trabajador de la empresa con respecto a las relaciones sociales con sus jefes, compañeros y subordinados.
- **Identidad.** Es el sentimiento de pertenencia del trabajador con respecto a la empresa, entidad o organización en la que se encuentra, también es considerado como el grado de pertenencia que tiene el empleado con la organización a la que pertenece compartiendo objetivos y metas.
- **Cooperación.** Es la percepción de los empleados con respecto a su ambiente laboral en relación a la conducta de gratitud por parte de los gerentes o jefes, compañeros o subordinados
- **Responsabilidad.** Es el grado de responsabilidad que tiene el empleado con relación a su trabajo y a sus responsabilidades, teniendo la capacidad de automotivación, compromiso, y exigirse a sí mismo a realizar sus actividades con la mayor eficiencia posible.
- **Conflictos.** Es el sentimiento que tiene los trabajadores con sus superiores o compañeros con los que presentan discusiones, conflictos, discrepancias sin embargo siempre estar dispuesto a dialogar y solucionar los problemas que se presenten lo más antes posible.
- **Estándares.** Es la percepción que tienen los integrantes por el grado de responsabilidad que tienen para con la empresa, siendo los más presionados por estos estándares los trabajadores de rangos inferiores, sin embargo los gerentes y ejecutivos no tienden a tener presión en relación al desempeño de la empresa, pero en ciertas ocasiones si se presionan a sí mismos cuando evalúan que sus acciones serán altamente reconocidas por toda la empresa que teniendo como consecuencia los elevara a un estatus de poder y reconocimiento más alto.
- **Desafío.** Es el sentimiento que tienen los integrantes de la organización respecto a los retos y desafíos a la que el organismo se enfrenta. Los desafíos siempre están ligadas a la toma de riesgos para el cumplimiento de dichos desafíos.

### **2.2.2 Desempeño laboral.**

#### **A. Definición**

Se define como el comportamiento que cada empleado de una empresa tiene individualmente, desarrollando habilidades y estrategias para la realización de sus labores y cumplimiento de sus objetivos, también se considera como el resultado de las actitudes y emociones que los trabajadores presentan durante el desenvolvimiento en su lugar de trabajo. (Chiavenato I. , Administración de recursos humanos, 2000)

También es definido como el comportamiento del empleado en relación a la obtención de objetivos desarrollando habilidades individuales para el cumplimiento de estos. (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. , 2011)

#### **B. Rendimiento laboral**

Se refiere al vínculo entre los resultados y el tiempo que requirió para su cumplimiento, de esta forma se establece la relación inversamente proporcional, a menos tiempo de obtención de resultados mayor será la productividad de la organización.

#### **C. Planeación de recursos humanos**

Es la pronosticación de escenarios futuros y el camino que deberá recorrer la empresa para conseguir su objetivo, también influye generar mayor productividad minimizando riesgos, así mismo también sirve para desarrollar estrategias para lograr las metas de la organización manteniendo una alta probabilidad de éxito en sus actividades a realizar. (Méndez, 2006)

#### **D. Método objetivo de evaluación de rendimiento**

Es conocido como un método de medición cuantitativa que puede llevar a cabo la organización cuando los resultados que obtiene son perfectamente medibles.

#### **F. Técnicas de evaluación de rendimiento del método objetivo**

Las técnicas de medición más utilizadas son las relacionadas a las actividades que se realizan mediante computadoras, de las cuales se pueden obtener

datos como las páginas a las que se accede, las horas destinadas al desempeño de su trabajo, las horas de descanso y otras más, estos datos brindan información valiosa para determinar cuáles son los empleados más destacados y los que no.

### **G. Evaluación del desempeño laboral**

En este procedimiento tiene como objetivo evaluar el tipo de conducta que los trabajadores presentan al realizar sus actividades, y el grado de rendimiento que obtienen individualmente respecto a los resultados que obtuvo.

### **H. Comportamiento de los trabajadores**

- **Incentivar la colaboración**

señalan que es un procedimiento constante enfocado a la resolución de problemas, desarrollo de proyectos y discusiones acerca de temas específicos, donde cada integrante tiene un rol definido para el logro de objetivos. (Miller, 2004)

- **Actitudes ante el conflicto**

Las actitudes ante los conflictos varían de acuerdo a la percepción de cada empleado a cómo percibe su entorno y su ambiente de trabajo, existen muchos tipos de reacciones ante los problemas, por lo que es importante evaluar las actitudes personales de los colaboradores al momento de integrarse a cualquier organización, de esta forma se puede contar con personas más proactivas y con autocontrol en las situaciones de conflicto, teniendo como consecuencia un mayor porcentaje de resolución de problemas en situaciones adversas.

- **Comportamiento ante los trabajos bajo presión**

Es la actitud del empleado al recibir responsabilidades con límites de tiempo muy corto o con muy poco margen de error, la respuesta ante estas situaciones varía en cada individuo de la organización. (Webster, 2011)

- **Comportamiento ante las comisiones de trabajo**

Es el comportamiento que muestra la organización estudiando la conducta de sus integrantes en actividades en conjunto, estas actitudes favorecen o perjudican al grupo de acuerdo a las relaciones personales con cada uno de sus integrantes,

teniendo como bases proponer soluciones democráticas, humanistas y flexibles para conseguir un mejor ambiente laboran en situaciones problemáticas. (Chiavenato I. , Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. , 2011)

## **I. Desarrollo de recursos humanos**

- **Capacitación del personal**

Es un procedimiento brindado por la organización para que los futuros integrantes de ella tengan la mejor información sobre sus actividades que realizaran y puedan desarrollarlas de la mejor manera posible. (Dessler, 2000)

- **Capacidad de organización y planeamiento**

Es la capacidad de elaboración de estrategias para un desempeño óptimo en las actividades a realizar por la organización, determinando cada actividad a realizar basada en la prioridad, de esta forma se obtendrá un mejor aprovechamiento del tiempo y de los recursos con los que cuenta para realizarlas. (Salgado, 2011, p. 75-91).

- **Conocimientos técnicos**

Son los conocimientos obtenidos a través de la comprensión y el ejercicio de las actividades propias del puesto que tenga el individuo. En estos conocimientos se incluyen los procesos, métodos, requerimientos, bienes, herramientas y características del lugar de trabajo. (Salgado, 2011, p. 75-91).

- **Productividad**

Son los bienes y servicios obtenidos en términos de volumen, cantidad y calidad, dando como resultados materiales de calidad o servicios eficaces y eficientes a los usuarios. Salgado (2011, p. 75-91)

- **Comportamiento organizacional**

Es la conducta colectiva de un grupo de individuos orientados al logro de un objetivo que individualmente no podrían conseguir, por este motivo es fundamental que las organizaciones se dividan en niveles jerárquicos correspondientes a las cualidades individuales de cada integrante de la

organización con el propósito de un desempeño efectivo en sus actividades para el logro de los objetivos. (Schunk, 1991)

## **J. Desempeño laboral en la organización**

- **Rendimiento laboral**

Es la realización de las actividades y responsabilidades del cargo que posee un individuo dentro de una empresa, esta es evaluada en relación a la calidad y el tiempo en el que lo lleva a cabo.

- **Calidad del trabajo**

Es la cualidad personal que tienen los trabajadores a mantener el estándar de calidad en los productos o servicios que ofrece de manera voluntaria, siendo esta consecuencia de un sentimiento de pertenencia, gratitud y reconocimiento de su trabajo por parte de la organización.

- **Uso adecuado del tiempo**

Es la cualidad de mantener el mobiliario, los materiales y recursos en óptimas condiciones para su uso y operación en la realización de actividades bajo la propia responsabilidad o vinculadas por momentos al desempeño de actividades de cada individuo perteneciente a la empresa.

- **Asistencia al trabajo**

Es la utilización eficiente del tiempo en el trabajo, evitando perder el tiempo en actividades no relacionadas al cargo, se impulsa y reconoce la puntualidad en la hora entrada y salida de su jornada laboral cumpliendo sus responsabilidades de forma óptima.

- **Ritmo Voluntario**

Es el ritmo de trabajo mostrado con constancia y siendo evaluado por un amplio periodo de tiempo.

- **Motivación al logro**

Es la necesidad de los trabajadores a ser reconocidos por sus esfuerzos y logros, ya que esta juega un papel muy importante en el desempeño individual de cada

uno de los integrantes de la organización por lo que si no existe motivación constante los trabajadores percibirán actitudes negativas hacia su empleo, mientras que si existe un reconocimiento constante se sentirán más motivados y tendrán un mejor desempeño en sus actividades y responsabilidades.

- **Espíritu emprendedor**

Es una agrupación de actitudes positivas en la realización de actividades para la obtención de una meta consiguiendo motivarse a sí mismo hasta conseguirlo, con una mentalidad de progreso, positivismo, sin miedo al cambio y estar en constante aprendizaje para que sus objetivos y metas se cumplan de acuerdo a lo establecido por la propia persona.

### **K. Competencias genéricas**

Se refiere a las competencias propias de cada individuo, estas componen su personalidad y aptitudes propias que se han adquirido a lo largo de su vida mediante interacciones familiares, relaciones sociales y educativas. Estas competencias se concentran en la habilidad de emplear los conocimientos adquiridos con anterioridad y adaptarlas a circunstancias improbables.

- ***Competencia cognitiva***

Es la capacidad de usar el conocimiento adquirido en actividades organizativas, estar abierto a nuevos aprendizajes y tener la capacidad de obtener información confiable. A su vez también abarca la capacidad de autocontrolarse, fomentar la confianza en sí mismo, incentivar el sentimiento de pertenencia y compromiso con la organización, trabajo en conjunto y fomentar el respeto entre todos sus integrantes. Leal de (Pintado, 2011)

- ***Competencias de influencias***

Es la capacidad de empatizar y sensibilizar con las personas que nos rodean, haciéndonos una autoevaluación sobre nuestras actitudes para mejorarlas.

- ***Competencia de logro***

Es la actitud de cada persona perteneciente a la organización de motivarse continuamente para la obtención de las metas que se establece la organización,

preocupándose por la mantención de la calidad y el orden, incentivando las actitudes proactivas con el propósito de despertar el espíritu emprendedor y los valores en cada uno de sus integrantes.

- **Competencia técnica**

Se refiere a las destrezas y habilidades que hacen posible el ejercicio de los conocimientos adquiridos. La práctica de lo aprendido está directamente conectado a los comportamientos asociados al área en el que se desenvuelven. (Elorza, 2000)

- ***Competencia técnico profesional***

Tiene la capacidad de redactar documentos con términos técnicos vinculados a su área de especialidad, también tiene la capacidad de evaluar opciones competentes a su área profesional.

- ***Competencias operativas***

Es la competencia adquirida en gran medida por la práctica y utilización de instrumentos y maquinarias, detectando fallas y generar soluciones para mejorar el desempeño laboral.

- ***Competencia para la ejecución de estrategias***

Tiene la capacidad mejorar el rendimiento de los recursos, habilidad para generar un mejor ambiente laboral con el propósito que los que la integran se desempeñen de la mejor manera, esta también es considerada como una estrategia dentro de una organización.

### **2.3 Marco conceptual.**

**Clima laboral:** el clima laboral es el estado de ánimo de todos los trabajadores dentro de la empresa, algo que se refleja en sus actividades e influye en su satisfacción y productividad y es por eso que un buen clima ayuda a lograr objetivos institucionales y evitar conflictos y bajos rendimientos que necesitas para tener un buen clima laboral. Consuegra, (2010)

**Clima organizacional:** El clima organizacional refiere un estado anímico colectivo está determinado por las percepciones que las personas tienen acerca de las personas de las organizaciones en las que trabajan y a su vez estas percepciones dependen de las interacciones que se dan entre los integrantes de la organización y las actividades que dice desarrollo, refiere Cárdenas, (2004)

**Desempeño laboral:** el desempeño laboral se vincula con las tareas asignadas, los comportamientos, las actividades, las conductas y los resultados que alcanzan las personas, dentro del sistema organizacional, estos comportamientos y resultados se analizan y se evalúan en función de los estándares, de las expectativas y de los logros y objetivos que las empresas tienen acerca de las personas, es decir que se refieren a los rendimientos laborales Cárdenas, (2004)

**Empresa:** la empresa es un ente que nace por la ley y para la ley, además la empresa combina los factores de producción, es decir combina el capital, el trabajo y la naturaleza; para que de esa manera pueda bien prestar servicios o en todo caso producir o vender bienes y así pueda satisfacer las necesidades de los consumidores como también pueda obtener beneficios por esto. También la empresa viene a ser una célula social porque la empresa se desarrolla dentro de una sociedad, está insertada en la sociedad, es por eso de que no debe de ser. Cárdenas, (2004)

**Relación:** conexión o correspondencia que hay entre dos o más cosas respecto de una situación Consuegra, (2010).

**Influencia:** es la capacidad de una persona o cosa para alterar o modificar la forma de actuar o pensar de alguien o algo, señala Galimberti, (2002)

**Gestión:** Es el conjunto de acciones o trámites que se llevan a cabo para conseguir un objetivo en particular. También lo podemos definir como el conjunto de maniobras que se llevan a cabo para manejar, administrar un negocio o empresa, refiere, refiere (Vera, 2019)

**Sector privado:** Al contrario que al sector público, es aquella parte importante de la economía que busca la rentabilidad y el incremento de utilidad en

su actividad, además no está regulada por el estado directamente señala Galimberti, (2002)

**Comunicación:** la comunicación podemos definirla como la actividad consciente de intercambio de información referente a un tema en particular entre dos o más personas con el fin de transferir o recabar información distinta Consuegra, (2010).

**Condiciones generales de trabajo:** Estas condiciones constituyen un conjunto de obligaciones y derechos que se aplican recíprocamente trabajadores y directivos en virtud de sus relaciones laborales, estas condiciones están reguladas dentro de un contexto social, humanista y revolucionario, refieren Robbins y Coulter, (2009)

**La motivación:** definimos la motivación como un estado anímico interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona frente a sus metas u objetivos determinados, la motivación es el impulso que ayuda a mover a la persona a realizar acciones concretas y ayuda en persistir en ellas para su culminación para así conseguir el logro de sus fines. Además, la motivación da energía, señala Riviere, (1981)

**Conflicto:** el conflicto es la situación en la que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación y adoptan acciones mutuas antagonistas con el objeto de dañar a la parte rival, el conflicto en su mayoría genera problemas y siempre afecta a los directamente involucrados como a individuos externos no involucrados en el conflicto Consuegra, (2010).

**Satisfacción en el ambiente físico de trabajo:** Es la relación que existe entre el trabajador con el ambiente físico en el que desenvuelve sus labores. Este será favorable siempre y cuando el ambiente de trabajo cuenta con las condiciones básicas para el desarrollo de actividades de producción, señala Riviere, (1981)

**Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo:** Podríamos definir como la relación que existe entre el trabajador y su vocación para desarrollar sus

labores en el trabajo y también considerar las condiciones con las que cuenta para desarrollar el mismo, señala Riviere, (1981)

**Satisfacción con las oportunidades de desarrollo:** En este aspecto es muy importante mencionar que el trabajador debe contar con oportunidades de desarrollo profesional para poder sobre salir y escalar dentro de la organización es vital contar con este tipo de motivación para que el trabajador pueda desarrollar mejor sus labores, señala Riviere, (1981)

**Relaciones interpersonales:** Las definimos como asociaciones entre dos o más personas, estas pueden basarse en emociones, acciones o intereses. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos (familiares, laborales, amicales, etc.) Consuegra, (2010).

## CAPÍTULO III

### MÉTODO

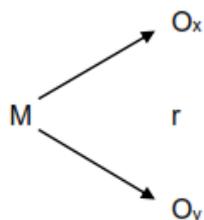
#### 3.1 Tipo de investigación.

Conforme refiere, Supo, J. (2012) indica que, el tipo de investigación es según:

- La intervención del investigador: *Observacional*, porque no interviene el investigador.
- El planeamiento y toma de datos: *Prospectivo*, porque los mismos son acopio a propósito de la investigación (primarios).
- Las veces de medir variables: *Transversal*, ya que su medición será en un solo momento.
- Las variables de utilidad: *Analítica*, porque con el análisis estadístico será factible poder plantear y poner a prueba las hipótesis, así como establecer la correlación entre sus variables.

#### 3.2 Diseño de investigación.

De conformidad a las peculiaridades del estudio es de diseño *no experimental*, transversal, y su grafía es de la forma siguiente:



**Donde:****M:** Muestreo, colaboradores de empresas**O<sub>x</sub>:** V<sub>1</sub> – Observación - clima organizacional**O<sub>y</sub>:** V<sub>2</sub> – Observación – desempeño laboral**r:** Relación de variables de estudio.**3.3 Población y muestra.****3.3.1 Población**

Está compuesta por los colaboradores de empresas de depósito temporal ubicados en la ciudad de Desaguadero, departamento de Puno; llegando un total 15 empresas dentro de la jurisdicción indicada, estas son las que a continuación se describe:

**Tabla 3***Empresas de depósito temporal – ciudad de Desaguadero*

N°	Razón social	N° RUC	Dirección	N° de Colaboradores
1	Terminal y almacenes sur S.A.	20322266121	Carretera a Ilo km. 2 (sector pantani predio lupaca) puno - Chucuito - Desaguadero.	40
2	ANDESGATE AG S.A.C	20539695003	Av. panamericana nro. 355 (3er piso) Puno - Chucuito - desaguadero	10
3	AGERSA S.R.L.	20131708191	Carretera Desaguadero Ilo N°. 1613 (sub-lote 2) puno - Chucuito - Desaguadero	35
4	SION ADUANAS S.A.C.	20609680068	Pj. Vigil 124	10
5	SCHARFF agentes afianzados de aduana S.A.	20430105818	Av. Panamericana N° 305, 2do. piso Desaguadero	12
6	OLZAA agencia de aduana S.A.	20542630583	av. panamericana nro. 315 cercado (segundo piso) puno - Chucuito - desaguadero	9
7	E.T. Radio Taxi BETEL Desaguadero S.R.L.	20601177065	Av. Circunvalación 137	11
8	Operadores Logísticos Mercurio S.C.R.L.	20447726476	Av. Panamericana N° Chucuito - Desaguadero	12
9	OLZAA agencia de aduana S.A.	20542630583	av. panamericana nro. 315 cercado (segundo piso) puno - Chucuito - Desaguadero	9
10	E.T. Expreso 2 de mayo S.R.L.	20322293870	Jjr. Ilo 348 barrio Ojamani Desaguadero	15
11	E.T. Turismo San Andrés S.C.R.L.	20447902894	Av. Panamericana s/n Desaguadero	25
12	E.TRA.TU.C. SAMY tour S.A.	20447770700	Av. Panamericana N°. 566 altura marina de guerra Desaguadero	18
13	E.TRA.TU. MASALA TOURS S.C.R.L.	20447630282	Jr. Tacna nro. 537 br. Challacollo Desaguadero	13
14	E.T. bi nacional terminal terrestre Desaguadero S.C.R.L.	20448398812	Jr. 26 de noviembre mz c It 14 Desaguadero	9
15	E.T. brisas de Desaguadero S.C.R.L.	20604647496	Jr. Tacna 424 Desaguadero	10

*Nota.* Información tomada de la base de datos - Desaguadero

### 3.3.1 Muestra

En el estudio se aplicará la muestra intencionada del 50% de empresas descritas, esto es  $15 \times 0.50 = 7.5 = 8$  empresas, ya que se tendrá en consideración las empresas con mayor número de colaboradores y que ascienden a 170 colaboradores en total, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 4**

*# de colaboradores de empresas de depósito temporal – ciudad de Desaguadero*

N°	Razón social	N° de Colaboradores	Q %
1	Terminal y almacenes sur S.A.	40	24%
2	AGERSA S.R.L.	35	21%
3	SCHARFF agentes afianzados de aduana S.A.	12	7%
4	Operadores Logísticos Mercurio S.C.R.L.	12	7%
5	E.T. Expreso 2 de Mayo S.R.L.	15	9%
6	E.T. Turismo San Andrés S.C.R.L.	25	15%
7	E.TRA.TU.C. SAMY tour S.A.	18	11%
8	E.TRA.TU. MASALA TOURS S.C.R.L.	13	8%
T O T A L		170	100%

*Nota.* Información elaborada por la ejecutora

A esta información preliminar se procederá en aplicar fórmula estadística y determinar de manera proporcional el número de colaboradores por empresa, cuya fórmula es la que a continuación se detalla:

$$n = \frac{Z^2NPQ}{NE^2 + z^2PQ}$$

**Notación:**

Z = 95% de nivel de confianza (1.96)

P = 0.50

Q = 0.50

N = Población = (75)

n = Muestra

e = nivel de error = (0.05)

### Operacionalizando datos, se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(170)}{(170)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}; \frac{162.268}{1.3854}; = 117.13 \text{ aproximándose a: } 118$$

n = 118 – Colaboradores

Con el propósito de lograr una muestra más apropiada y representativa, se aplica al resultado de la muestra inicial, la fórmula de Factor de Corrección Finita, conforme se describe a continuación:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}; \text{ reemplazando datos se obtiene:}$$

$$n_0 = \frac{118}{1 + \frac{117}{170}} = n_0 = \frac{118}{1.688235294} = 69.9 = 70 \text{ trabajadores y/o colaboradores de empresas}$$

de depósito temporal, ubicados en la ciudad de Desaguadero, distribuido de la siguiente manera:

### Tabla 5

*Muestra de colaboradores de empresas de depósito temporal – ciudad de Desaguadero*

N°	Razón social	N° de Colaboradores	Q %
1	Terminal y almacenes sur S.A.	16	23,5%
2	AGERSA S.R.L.	14	20,6%
3	SCHARFF agentes afianzados de aduana S.A.	5	7,1%
4	Operadores Logísticos Mercurio S.C.R.L.	5	7,1%
5	E.T. Expreso 2 de mayo S.R.L.	6	8,8%
6	E.T. Turismo San Andrés S.C.R.L.	11	14,7%
7	E.TRA.TU.C. SAMY tour S.A.	7	10,6%
8	E.TRA.TU. MASALA TOURS S.C.R.L.	6	7,6%
T O T A L		70	100%

*Nota.* Información elaborada por la ejecutora

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

#### 3.4.1 Técnica

Se utilizará la encuesta, que agrupa la relación de interrogantes para la muestra objetivo; al respecto Bernal, (2006) refiere que es una técnica más utilizada.

### 3.4.2 Instrumento

Para la ejecución del estudio, se utilizará, el cuestionario. El mismo que va a permitir el recojo de datos, producto de la aplicación de dichos instrumentos. Conforme señala Valderrama, y León, (2009) medición de las variables de estudio: clima organizacional que consigna 43 preguntas y desempeño laboral que consigna 26 preguntas, sujetas a escala Likert, sus niveles planteados comprende cinco niveles de medición, los cuales se describen a continuación:

Escala de medición Likert

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre
1	2	3	4	5

### 3.4.3 Fichas técnicas de instrumento

**Tabla 6**

*Detalle de instrumento de variable clima organizacional*

<b>Ficha técnica de la variable - clima organizacional</b>	
Nombre de instrumento	Clima organizacional
Autor	Maritza Ajalli Mamani
Período	2022
Instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.
Población	Colaboradores de la empresa en mención.
Ítems	43 directo
Aplicación	individual
Duración	30 minutos
Criterio a aplicar	El interrogado procederá a responder en cada pregunta lo que crea pertinente respecto a cada pregunta.

*Nota.* Elaborado por el ejecutor

**Tabla 7***Detalle de instrumento de variable desempeño laboral*

<b>Ficha técnica de la variable - desempeño laboral</b>	
Nombre de instrumento	Clima organizacional
Autor	Maritza Ajalli Mamani
Período	2022
Instrumento	Cuestionario.
Objetivo	Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.
Población	Colaboradores de la empresa en mención.
Ítems	26 directo
Aplicación	individual
Duración	20 minutos
Criterio a aplicar	El interrogado procederá a responder en cada pregunta lo que crea pertinente respecto a cada pregunta.

*Nota.* Elaborado por el ejecutor**3.4.4 Validez**

La validez de cada instrumento, es el establecido como aquel atributo de medición u observación, siendo necesario contar con la confiabilidad, refiere Vara, (2015). Dicha validez para el estudio se obtendrá, mediante juicio de expertos.

**3.4.4 Confiabilidad**

Posee la respectiva confiabilidad, de sus datos que se sustentan con la base teórica, consecuentemente no contiene desviaciones, refiere Vara, (2015) para corroborar respectiva confiabilidad de instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 12 colaboradores de la empresa sujeta a estudio y para ello se utilizó el aplicativo SPSS v.25, mediante el Alfa de Cronbach, habiéndose logrado un nivel de confiabilidad aceptable.

**Tabla 8***Validez de contenido de juicio de expertos – clima organizacional.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos de expertos	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Mgr.	Iván G. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mgr.	Guido Rojas Ramos	Sí	Sí	Sí	Aplicable
3	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplicable

*Nota.* Elaborado por el ejecutor**Tabla 9***Validez de contenido de juicio de expertos – desempeño laboral.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos de expertos	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Mgr.	Iván G. Chua Chua	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mgr.	Guido Rojas Ramos	Sí	Sí	Sí	Aplicable
3	Mgr.	Pamela S. Salcedo Zeballos	Sí	Sí	Sí	Aplicable

*Nota.* Elaborado por el ejecutor**Tabla 10***Análisis de coeficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
0.8 – 1.0	Muy alto
0.61 – 0.79	Alto
0.41 – 0.6	Moderado
0.21 – 0.4	Bajo
0.01 – 0.2	Muy bajo

*Nota.* Elaborado por el ejecutor

### 3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

#### 3.5.1 Procedimientos.

Con la ejecución de la investigación, se recolectará datos de las variables clima organizacional y desempeño laboral. Y para ello se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario; los mismos considerarán sus respectivas dimensiones; seguidamente con la validación de instrumentos a través de 3 expertos, dichos instrumentos se aplicaron a 12 colaboradores de empresa, con el propósito de obtener su confiabilidad, comprobándose que los mismos son confiables. Asimismo, los datos a recopilarse se ordenarán y registrará en hoja de

cálculo Excel y procesarlo en el software estadístico SPSS v.25 para su respectivo análisis descriptivo e inferencial y su posterior contrastación de sus hipótesis planteadas.

### **3.5.2 Método de análisis de datos.**

Mediante los instrumentos de acopia de datos, estos serán procesados en hoja de cálculo Excel, y realizar su respectivo análisis estadístico de sus variables:

#### **a. Estadística descriptiva.**

Mediante el cual se ordenará y clasificará las variables y sus indicadores revelados en su procedimiento de medición, revelándose sus particularidades, relación de fenómenos, que puedan presentarse de forma inmediata, según refiere Martinez, (2012)

#### **b. Estadística inferencial.**

Mediante este método se buscará demostrar su hipótesis y revelar los resultados alcanzados, para ello se utilizará los modelos estadísticos de: Chi cuadrado y Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis. El mismo que será obtenida de la muestra y sus resultados se presentarán en estadígrafos, sujetos a la respectiva contrastación. Martinez, (2012). Finalmente, estos datos se procesarán a través del aplicativo estadístico SPSS V. 25 previa elaboración de las tablas de códigos asignados, así como sus valores para cada respuesta.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Presentación de resultados.

**Tabla 11**

*Alfa de Cronbach para la variable Clima Organizacional*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,818	43

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 11 muestra el Alfa de Cronbach para la variable clima organizacional, es que en ella se observa que se ha obtenido un alfa de 0,818 o 81,8% de confiabilidad interna, lo cual demuestra que el instrumento aplicado para esta variable como es clima organizacional, pues tiene muy buena confiabilidad interna

**Tabla 12**

*Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,784	26

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Al igual que en la tabla 12, en ella muestra el Alfa de Cronbach para la variable desempeño laboral, que muestra una confiabilidad de 78,4% para dicha variable, lo cual demuestra que existe buena confiabilidad interna en el instrumento aplicado como es la encuesta.

## Variable Clima Organizacional

**Tabla 13**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Gestión organizacional*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿Cómo parte de la organización, cumpla y respeto los documentos de organización interna?	0 0,0%	0 0,0%	46 65,7%	24 34,3%	0 0,0%	70 100,0%
¿La normatividad disciplinaria es la pertinente y se actualizada de manera continua?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿La normatividad de gobierno interno, establecido en la organización se cumple irrestrictamente?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿Tomo conocimiento de aquellas políticas y normatividad de la organización?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿Considero que la normatividad vigente apoya mis derechos, como trabajador en la organización?	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	0 0,0%	51 72,9%	70 100,0%
¿Se presenta regularmente una comunicación asertiva y efectiva entre los directivos y los trabajadores?	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	24 34,3%	19 27,1%	70 100,0%
¿Los directivos de la organización escuchan nuestras opiniones?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%
¿La relación cordial entre mis compañeros de trabajo mejora mi desempeño laboral?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	46 65,7%	24 34,3%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 13, muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión gestión organizacional, en ella se observa que para la pregunta de si ¿Cómo parte de la organización, cumpla y respeto los documentos de organización interna?, según la tabla, el 65,7% de los encuestados manifestaron que algunas veces, en tanto que

únicamente el 34,3% manifestaron que la mayoría de veces se cumplía y respetaba los documentos de organización interna; en tanto que las otras categorías tienen valores de 0%.

En tanto que para la interrogante de si ¿la normatividad disciplinaria es la pertinente y se actualizada de manera continua?, según la tabla el 61,4% manifestaron que siempre; en tanto que el 38,6% de los encuestados contestaron que esto se daba la mayoría de las veces.

En cuanto a si ¿La normatividad de gobierno interno, establecido en la organización se cumple irrestrictamente? Y para la pregunta de si ¿Tomo conocimiento de aquellas políticas y normatividad de la organización? Según la tabla del total de encuestados, el 100% manifestaron que si se cumplía de forma irrestricta.

Respecto a la pregunta de si ¿Considero que la normatividad vigente apoya mis derechos, como trabajador en la organización?, en ella se observa que el 72% de los encuestados manifestaron que siempre se daba, en tanto que únicamente el 27,1% de los encuestados manifestaron que algunas veces se daba.

En cuanto a si ¿Se presenta regularmente una comunicación asertiva y efectiva entre los directivos y los trabajadores?, según la tabla el 38,6% de los encuestados manifestaron que alguna vez se daba tal situación, el 34,3% de los encuestados manifestaron que la mayoría de las veces se cumplía y finalmente el 27,1% de los encuestados manifestaron que siempre se cumplía.

Para la pregunta de si ¿Los directivos de la organización escuchan nuestras opiniones?, el 72,9% manifestaron que siempre es que se cumple con tal afirmación, seguidamente el 27,1% de los encuestados manifestaron que esto se daba en la mayoría de las veces.

Respecto a la pregunta de si ¿La relación cordial entre mis compañeros de trabajo mejora mi desempeño laboral?, en ella se observa que el 65,7% de los encuestados manifestaron que se daba en la mayoría de las veces y únicamente el

34,3% es que se daba siempre.

**Tabla 14**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Motivación*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿Por lo regular, recibo felicitación y reconocimiento por mi adecuado desempeño laboral?	0 0,0%	0 0,0%	24 34,3%	46 65,7%	0 0,0%	70 100,0%
¿Espero reconocimientos por las actividades desarrolladas al margen del horario de trabajo?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%
¿La organización contribuye en mi desarrollo como persona y profesional?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿La organización se preocupa por capacitarnos para un mejor desempeño laboral?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿Mi participación en la organización es oportunamente valorado?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 14, muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Motivación, en ella se observa que para la pregunta de si ¿Por lo regular, recibo felicitación y reconocimiento por mi adecuado desempeño laboral?, en ella el 65,7% de los encuestado manifestaron que en la mayoría de veces sucede tal desempeño, en tanto que el 34,3% manifestaron que esto se daba en algunas veces.

Respecto a si ¿Espero reconocimientos por las actividades desarrolladas al margen del horario de trabajo?, en ella el 72,9% de los encuestados manifestaron que esto se daba siempre y el 27,1% de los encuestados contestaron que se daba en la mayoría de las veces.

En cuanto a si ¿La organización contribuye en mi desarrollo como persona y profesional?, el 100% de encuestados manifestaron que siempre es que se cumplía con el desarrollo tanto personal como profesional.

En cuanto a si ¿La organización se preocupa por capacitarnos para un mejor

desempeño laboral?, al igual que en el caso anterior, el 100% manifestaron que siempre se cumplía, así también para la interrogante de si ¿Mi participación en la organización es oportunamente valorado?, así también el 100% de los encuetados manifestaron que siempre es oportuna y valorada.

**Tabla 15**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Relaciones colaborativas*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿En esta organización se labora considerando el trabajo en equipo?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%
¿Existe buena relación interpersonal entre los colaboradores de la organización?	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	0 0,0%	51 72,9%	70 100,0%
¿El personal que labora en la parte administrativa, atiende nuestros requerimientos de manera amable, eficaz y eficiente?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿En esta organización es fácil ponerse de acuerdo?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Siento una gran identificación con mi organización?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Siento orgullo de ser parte de mí organización?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Estoy comprometido con las diferentes actividades de la organización?	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	24 34,3%	19 27,1%	70 100,0%
¿En esta organización se aprecia el espíritu cooperativo y apoyo entres sus colaboradores?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%
¿Se recibe apoyo respectivo por parte de los directivos de la organización?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%
¿Se aprecia el apoyo a iniciativas de mejoras en mí organización?	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	24 34,3%	19 27,1%	70 100,0%
¿EL trabajo en equipo te apoya en superar algunos problemas que se te presenta?	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	27 38,6%	24 34,3%	70 100,0%
¿Se aprecia un trabajo eficaz y de cooperación en la organización?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Siente que su actitud ayuda a la mejora del trabajo en equipo?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Las actividades técnicas, fortalece el clima organizacional?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 15 muestra los frecuencias y porcentajes para la dimensión Relaciones colaborativas, en ella se observa que para la pregunta de si ¿En esta

organización se labora considerando el trabajo en equipo?, el 72,9% manifestaron que siempre, y el 27,1% es que la mayoría de las veces se cumple.

Para la pregunta de si ¿Existe buena relación interpersonal entre los colaboradores de la organización?, en ella el 72,9% manifestaron que siempre se cumplía, en tanto que el 27,1% de los encuestados manifestaron que esto se daba únicamente algunas veces.

Para la pregunta de si ¿El personal que labora en la parte administrativa, atiende nuestros requerimientos de manera amable, eficaz y eficiente?, según el cuadro el 100% de los encuestados manifestaron que siempre atiende de manera amable, eficaz y eficiente.

En cuanto a si ¿En esta organización es fácil ponerse de acuerdo?, en ella se observa que el 61,4% manifestaron que siempre sucedía tal afirmación, en tanto el 38,6% es que sucedía en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Siento una gran identificación con mi organización?, al igual que en el caso anterior, el 61,4% manifestaron que siempre sucedía tal afirmación, en tanto el 38,6% es que sucedía en la mayoría de las veces.

Acerca de si ¿Siento orgullo de ser parte de mi organización?, según la tabla el 61,4% manifestaron que siempre sucedía tal afirmación, en tanto el 38,6% es que sucedía en la mayoría de las veces.

Para el caso si ¿Estoy comprometido con las diferentes actividades de la organización?, en ella se observa que el 27,1% siempre estaba comprometido, el 34,3% es que lo hacía en la mayoría de las veces y el 38,6% es que sucedía algunas veces.

Para la pregunta de si ¿En esta organización se aprecia el espíritu cooperativo y apoyo entre sus colaboradores?, en ella el 72,9% manifestaron que siempre se daba tal afirmación, así también el 27,1% es que se daba en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Se recibe apoyo respectivo por parte de los directivos de la organización?, en ella el 72,9% manifestaron que siempre se daba tal afirmación, así también el 27,1% es que se daba en la mayoría de las veces.

Así también si ¿Se aprecia el apoyo a iniciativas de mejoras en mi organización?, el 27,1% es que siempre se daba, en tanto el 34,3% solamente en la mayoría de las veces y finalmente el 38,6% en algunas veces.

En cuanto a si ¿EL trabajo en equipo te apoya en superar algunos problemas que se te presenta?, según la tabla el 34,3% es que siempre lo hacía, el 38,6% es que en algunas veces y el 27,1% solamente en algunas veces.

¿Se aprecia un trabajo eficaz y de cooperación en la organización?, según la tabla el 61,4% manifestaron que siempre se daba tal situación y el 38,6% es que sucedía en la mayoría de las veces.

En la interrogante de si ¿Siente que su actitud ayuda a la mejora del trabajo en equipo? según la tabla el 61,4% manifestaron que siempre se daba tal situación y el 38,6% es que sucedía en la mayoría de las veces.

Finalmente, para la pregunta de si ¿Las actividades técnicas, fortalece el clima organizacional?, del total de encuestados el 100% de ellos manifestaron que siempre es que fortalece el clima organizacional.

**Tabla 16***Frecuencias y porcentajes para la dimensión Participación*

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
¿La ausencia de responsabilidad y compromiso de algunos colaboradores tiene influencia en cumplir tus obligaciones con la organización?	0	0	0	19	51	70
	0,0%	0,0%	0,0%	27,1%	72,9%	100,0%
¿Cuento con la suficiente autonomía para opinar y tomar decisiones en la organización?	0	0	43	27	0	70
	0,0%	0,0%	61,4%	38,6%	0,0%	100,0%
¿Dispongo de la suficiente capacidad para realizar y cumplir mis funciones?	0	0	0	19	51	70
	0,0%	0,0%	0,0%	27,1%	72,9%	100,0%
¿Suelen resolverse los problemas y/o dificultades en la organización considerando el trabajo en equipo?	0	0	0	19	51	70
	0,0%	0,0%	0,0%	27,1%	72,9%	100,0%
¿Los directivos suelen resolver los problemas y/o conflictos en la organización?	0	0	24	46	0	70
	0,0%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%	100,0%
¿Se percibe grupos opuestos de colaboradores en mi organización?	0	0	0	0	70	70
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
¿Las disposiciones y órdenes emitidas por los directivos son arbitrarios?	0	0	0	19	51	70
	0,0%	0,0%	0,0%	27,1%	72,9%	100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Según la tabla 16, que muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Participación, en ella se observa que en cuanto a la interrogante de si ¿La ausencia de responsabilidad y compromiso de algunos colaboradores tiene influencia en cumplir tus obligaciones con la organización?, el 72,9% manifestaron que siempre es que se cumplía con tal afirmación, en tanto el 27,1% de los encuestados manifestaron que sucedía en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Cuento con la suficiente autonomía para opinar y tomar decisiones en la organización?, el 38,6% de los encuestados manifestaron que la mayoría de las veces se cumplía con tal afirmación y el 61,4% de los encuestados manifestaron que únicamente era en algunas veces.

Para la pregunta de si ¿Dispongo de la suficiente capacidad para realizar y cumplir mis funciones?, en ella el 72,9% es que siempre se cumplía, en tanto que el 27,1% sucedía en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Suelen resolverse los problemas y/o dificultades en la organización considerando el trabajo en equipo?, en ella el 72,9% es que siempre se cumplía, en tanto que el 27,1% sucedía en la mayoría de las veces.

Para si ¿Los directivos suelen resolver los problemas y/o conflictos en la organización?, en ella el 100% de los encuestados manifestaron que siempre es que los directivos suelen resolver los problemas y/o conflictos en la organización.

Para la pregunta de si ¿Se percibe grupos opuestos de colaboradores en mi organización?, al igual que en el caso anterior, el 100% de los encuestados manifestaron que se percibe grupos opuestos de colaboradores en mi organización.

Para si ¿Las disposiciones y órdenes emitidas por los directivos son arbitrarios?, en ella el 72,9% es que siempre se cumplía, en tanto que el 27,1% sucedía en la mayoría de las veces.

**Tabla 17***Frecuencias y porcentajes para la dimensión Gestión y liderazgo*

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
¿Mi organización pone su atención en lograr los objetivos planteados?	0	0	19	51	0	70
	0,0%	0,0%	27,1%	72,9%	0,0%	100,0%
¿Mi organización busca la mejora continua?	0	0	0	27	43	70
	0,0%	0,0%	0,0%	38,6%	61,4%	100,0%
¿Los objetivos planeados por la organización son razonables y alcanzables?	0	0	0	43	27	70
	0,0%	0,0%	0,0%	61,4%	38,6%	100,0%
¿En la organización consideramos riesgos calculados con el propósito de lograr objetivos?	0	0	43	27	0	70
	0,0%	0,0%	61,4%	38,6%	0,0%	100,0%
¿Los estándares y patrones establecidos en la organización son bastante claros y acorde a la realidad?	0	0	0	43	27	70
	0,0%	0,0%	0,0%	61,4%	38,6%	100,0%
¿Participan los colaboradores en la elaboración de los estándares y patrones que se establece por la organización?	0	0	0	27	43	70
	0,0%	0,0%	0,0%	38,6%	61,4%	100,0%
¿Los riesgos y retos que se asumen ayudan a mejorar las labores desarrolladas?	0	0	0	27	43	70
	0,0%	0,0%	0,0%	38,6%	61,4%	100,0%
¿La competencia entre colaboradores ayudan en la mejora del desempeño laboral?	0	0	0	0	70	70
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
¿Es el clima de competitividad en tu organización, la pertinente?	0	0	0	0	70	70
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 17 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Gestión y liderazgo, en ella se observa la interrogante de si ¿Mi organización pone su atención en lograr los objetivos planteados? el 72,9% de los encuestados manifestaron en la mayoría de las veces se cumplía y un 27,1% es que únicamente se cumplía en algunas veces.

Para la pregunta de si ¿Mi organización busca la mejora continua?, en ella se observa que el 61,4% es que siempre se cumplía en la búsqueda de una mejora continua y un 38,6% es que sucedía en la mayoría de las veces.

Para si ¿Los objetivos planeados por la organización son razonables y alcanzables?, en ella se observa que el 61,4% es que sucedía en la mayoría de las veces y un 38,6% se daba siempre.

En cuanto a si ¿En la organización consideramos riesgos calculados con el propósito de lograr objetivos?, en ella se observa que el 61,4% de los encuestados manifestaron que únicamente se daba algunas veces y el 38,6% es que se daba en la mayoría de las veces.

Respecto a si ¿Los estándares y patrones establecidos en la organización son bastante claros y acorde a la realidad? Según la tabla se observa que el 61,4% manifestaron que en la mayoría de las veces se daba y el 38,6% es que se daba siempre.

Para la pregunta de si ¿Participan los colaboradores en la elaboración de los estándares y patrones que se establece por la organización?, según la tabla el 61,4% es que siempre se daba tal situación y el 38,6% es que se daba en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Los riesgos y retos que se asumen ayudan a mejorar las labores desarrolladas?, según la tabla el 61,4% es que siempre se daba tal situación y el 38,6% es que se daba en la mayoría de las veces.

Finalmente, para las preguntas de si ¿La competencia entre colaboradores ayudan en la mejora del desempeño laboral? Y además la pregunta de si ¿Es el clima de competitividad en tu organización, la pertinente?, en las dos preguntas el 100% de los encuestados manifestaron que siempre se daba tal situación.

## Variable Desempeño Laboral

**Tabla 18**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Rendimiento laboral*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿Se planifica adecuadamente el recurso humano?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	46 65,7%	24 34,3%	70 100,0%
¿Se desarrolla de forma objetiva la evaluación de rendimiento de los colaboradores?	0 0,0%	0 0,0%	46 65,7%	24 34,3%	0 0,0%	70 100,0%
¿Se aplica técnicas en la evaluación de rendimientos de manera objetiva?	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	24 34,3%	27 38,6%	70 100,0%
¿Se evalúa al recurso humano de manera continua?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 18 muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión Rendimiento laboral, en ella se observa para la siguiente interrogante: ¿Se planifica adecuadamente el recurso humano?, el 65,7% de los encuestados manifestaron que la planificación era en la mayoría de las veces, seguidamente el 34,3% manifestaron que la planificación se daba siempre.

Seguidamente, para la interrogante de si, ¿Se desarrolla de forma objetiva la evaluación de rendimiento de los colaboradores?, el 65,7% se daba en algunas veces, así también el 34,3% de los encuestados manifestaron que se daba en la mayoría de las veces.

Respecto a la interrogante de si ¿Se aplica técnicas en la evaluación de rendimientos de manera objetiva?, en ella se observa que el 38,6% de los encuestados manifestaron que, si se aplican técnicas, seguidamente el 34,3% de los encuestados manifestaron que esto se daba en la mayoría de las veces y finalmente el 27,1% de los encuestados manifestaron que esto se daba en algunas veces.

Finalmente, para la pregunta de si ¿Se evalúa al recurso humano de manera continua?, según la tabla el 72,9% de los encuestados manifestaron que la evaluación era siempre, seguidamente el 27,1% de los encuestados manifestaron

que esto se daba en la mayoría de las veces.

**Tabla 19**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Comportamiento de colaboradores*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿Se incentiva la colaboración entre los miembros de la organización?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%
¿Se demuestra actitud positiva para diálogos ante problemáticas en la organización?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	46 65,7%	24 34,3%	70 100,0%
¿Se tiene y muestra buen comportamiento ante labores de presión?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Se tiene y muestra buen comportamiento ante comisiones de trabajo?	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	24 34,3%	19 27,1%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Con respecto a la tabla 19 que muestra al igual que en las tablas anteriores las frecuencias y porcentajes para la dimensión comportamiento de colaboradores, en ella se observa también las frecuencias para la pregunta de si ¿Se incentiva la colaboración entre los miembros de la organización?, el 72,9% de los encuestados manifestaron es que el incentivo era siempre, seguidamente el 27,1% es que el incentivo era en la mayoría de las veces.

¿Se demuestra actitud positiva para diálogos ante problemáticas en la organización?, en ella se observa que el 65,7% de los encuestados manifestaron que esto se daba en la mayoría de las veces, en tanto que el 34,3% de los encuestados manifestaron que esto se daba siempre.

Para la pregunta de si ¿Se tiene y muestra buen comportamiento ante labores de presión?, el 61,4% es que se daba siempre y el 38,6% es que se daba en la mayoría de las veces.

Y finalmente para la pregunta de si ¿Se tiene y muestra buen comportamiento ante comisiones de trabajo? El 27,1% de los encuestados

manifestaron que se daba siempre, seguidamente el 38,6% es que se daba en algunas veces y el 34,3% se daba en la mayoría de las veces.

**Tabla 20**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Desarrollo de recursos humanos*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿Se promueve la capacitación del recurso humano en forma continua?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Se promueve la capacidad de organización entre los colaboradores de la empresa?	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	24 34,3%	19 27,1%	70 100,0%
¿Los directivos y colaboradores, cuentan con los conocimientos técnicos pertinentes?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%
¿Se logra prestar los servicios en cantidad y calidad adecuadas?	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	24 34,3%	27 38,6%	70 100,0%
¿Se visualizan el comportar organizacional de manera efectiva?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	27 38,6%	43 61,4%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

En cuanto a la tabla 20 se observa las frecuencias y porcentajes para la dimensión Desarrollo de recurso humano, según la tabla muestra las frecuencias para la pregunta de si ¿Se promueve la capacitación del recurso humano en forma continua?, en ella se observa que el 38,6% manifestaron que esto se daba en la mayoría de las veces y el 61,4% es que se daba siempre.

Respecto a si ¿Se promueve la capacidad de organización entre los colaboradores de la empresa?, en ella se observa que el 38,6% de los encuestados manifestaron que se daba algunas veces, seguidamente el 34,3% en la mayoría de las veces y el 27,1% es que se daba siempre.

Para la interrogante de si ¿Los directivos y colaboradores, cuentan con los conocimientos técnicos pertinentes?, el 61,4% manifestaron que se daba siempre y el 38,6% es que se daba en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Se logra prestar los servicios en cantidad y calidad adecuadas?, según la tabla el 38,6% manifestaron que esto se daba siempre, seguido del 34,3% es que se daba en la mayoría de las veces y finalmente el 27,1% es que se daba en algunas veces.

Respecto a la pregunta de si ¿Se visualizan el comportar organizacional de manera efectiva?, según la tabla el 61,4% manifestaron que la visualización era siempre, en tanto que el 38,6% manifestaron que la visualización era en algunas veces.

**Tabla 21**

*Frecuencias y porcentajes para la dimensión Desempeño laboral en la organización*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿Se aprecia de manera voluntaria el rendimiento laboral?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿Es percibido el mantenimiento voluntario de la calidad de los servicios prestado a usuarios?	0 0,0%	0 0,0%	43 61,4%	27 38,6%	0 0,0%	70 100,0%
¿Se realiza el uso adecuado de los tiempos y del recurso humano?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%
¿Se concurre al centro de trabajo de manera regular y uso eficiente del tiempo?	0 0,0%	0 0,0%	43 61,4%	27 38,6%	0 0,0%	70 100,0%
¿Se aprecia un ritmo voluntario y eficiente de las labores asignadas?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿En la organización es promovido la motivación para alcanzar los objetivos?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	70 100,0%	70 100,0%
¿Se promueve y desarrolla el espíritu de emprendimiento?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 21, muestra las frecuencias y porcentajes para la dimensión desempeño laboral en la organización, según la tabla muestra los porcentajes para la pregunta de si ¿Se aprecia de manera voluntaria el rendimiento laboral?, en ella el 100% manifestaron que el aprecio era siempre.

Seguidamente para la pregunta ¿Es percibido el mantenimiento voluntario de la calidad de los servicios prestado a usuarios?, en ella se observa que el 61,4% es que se daba en algunas veces seguidamente el 38,6% de los encuestados manifestaron que se daba en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Se realiza el uso adecuado de los tiempos y del recurso humano?, según la tabla el 72,9% manifestaron que la realización era siempre, seguidamente el 27,1% es que la realización era en la mayoría de las veces.

Para la pregunta de si ¿Se concurre al centro de trabajo de manera regular y uso eficiente del tiempo?, el 38,6% de los encuestados manifestaron que la concurrencia era en la mayoría de las veces, seguidamente el 61,4% es que la concurrencia era en algunas veces.

Para la pregunta de si ¿Se aprecia un ritmo voluntario y eficiente de las labores asignadas?, en ella se observa que el 100% del total de encuestados manifestaron que si se aprecia un ritmo voluntario y eficiente de las labores asignadas.

Así también par la pregunta de si ¿En la organización es promovido la motivación para alcanzar los objetivos?, en ella se observa que, del total de encuestados, el 100% de ellos manifestaron estar de acuerdo con tal afirmación.

Finalmente, en cuanto a la pregunta de si ¿Se promueve y desarrolla el espíritu de emprendimiento?, según la tabla el 72,9% de ellos manifestaron que siempre se daba tal situación, seguidamente de un 27,1% es que se daba en la mayoría de las veces.

**Tabla 22***Frecuencias y porcentajes para la dimensión Competencias genéricas*

	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia cognitiva?	0	0	27	43	0	70
	0,0%	0,0%	38,6%	61,4%	0,0%	100,0%
¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia de influencia?	0	0	0	0	70	70
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia de logro y acción?	0	0	0	0	70	70
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

La tabla 22, muestran las frecuencias y porcentajes para la dimensión Competencias genéricas, así también para la interrogante de si ¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia cognitiva?, en ella se observa que el 61,4% de los encuestados manifestaron se daba en la mayoría de las veces, seguidamente un 38,6% es que sucedía en algunas veces.

En cuanto a la pregunta de si ¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia de influencia?, del total de encuestados el 100% de ellos manifestaron que siempre era tal promoción.

Y finalmente para la pregunta de si ¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia de logro y acción?, al igual que en la tabla anterior, el 100% manifestaron que tal promoción era siempre.

**Tabla 23***Frecuencias y porcentajes para la dimensión Competencias técnicas*

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	La mayoría de las veces	Siempre	Total
¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia técnico-profesional?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	43 61,4%	27 38,6%	70 100,0%
¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia operacional?	0 0,0%	0 0,0%	43 61,4%	27 38,6%	0 0,0%	70 100,0%
¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la ejecución de novísimas estrategias de cambio?	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	19 27,1%	51 72,9%	70 100,0%

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Finalmente, para la tabla 23, en la cual contempla la pregunta de si ¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia técnico-profesional?, en la tabla se observa que el 61,4% manifestaron que se promueve en la mayoría de las veces, seguidamente el 38,6% manifestaron que se promueve siempre.

Respecto a la pregunta de si ¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia operacional?, en ella se observa que el 61,4% de los encuestados manifestaron que se promueve en algunas veces y el 38,6% manifestaron que tal promoción era en la mayoría de las veces.

Finalmente, para la pregunta de si ¿Se promueve y desarrolla entre los colaboradores la ejecución de novísimas estrategias de cambio?, según la tabla el 72,9% de los encuestados manifestaron que siempre se promovía y el 27,1% de los encuestados manifestaron que tal promoción era en la mayoría de las veces.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Comprobación de la primera hipótesis específica

Como primera hipótesis específica se planteó lo siguiente:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de

Desaguadero, Puno 2022.

**Tabla 24**

*Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Rendimiento laboral*

		<b>Clima Organizacional</b>	<b>Rendimiento laboral</b>
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0,686
	Sig. (bilateral)		0,048
	N	70	70
Rendimiento laboral	Correlación de Pearson	0,686	1
	Sig. (bilateral)	0,048	
	N	70	70

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Planteamiento de hipótesis estadística al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y rendimiento laboral
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y rendimiento laboral

Según la tabla 24, muestra un valor sig. de 0,048 lo cual indica que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa queda confirmada. Es decir que:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y rendimiento laboral; además muestra un valor positivo de 0,686, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el rendimiento laboral.

### **Comprobación de la segunda hipótesis específica**

Como segunda hipótesis específica se planteó lo siguiente:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

**Tabla 25**

*Correlación de Pearson - Clima Organizacional y Comportamiento de colaboradores*

		Clima Organizacional	Comportamiento de colaboradores
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0,573
	Sig. (bilateral)		0,044
	N	70	70
Comportamiento de colaboradores	Correlación de Pearson	0,573	1
	Sig. (bilateral)	0,044	
	N	70	70

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Planteamiento de hipótesis estadística al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y comportamiento de colaboradores.
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y comportamiento de colaboradores.

Según la tabla 25, muestra un valor sig. de 0,044 lo cual indica que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa queda confirmada. Es decir que:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y comportamiento de colaboradores; además muestra un valor positivo de 0,573, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el comportamiento de colaboradores.

### **Comprobación de la tercera hipótesis específica**

Como tercera hipótesis específica se planteó lo siguiente:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

**Tabla 26**

*Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Desarrollo de recurso humano*

		Clima Organizacional	Desarrollo de recurso humano
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0,665
	Sig. (bilateral)		0,034
	N	70	70
Desarrollo de recurso humano	Correlación de Pearson	0,665	1
	Sig. (bilateral)	0,034	
	N	70	70

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Planteamiento de hipótesis estadística al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desarrollo de recurso humano
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desarrollo de recurso humano

Según la tabla 26, muestra un valor sig. de 0,034 lo cual indica que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa queda confirmada. Es decir que:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desarrollo de recurso humano; además muestra un valor positivo de 0,665, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el desarrollo de recurso humano.

#### **Comprobación de la cuarta hipótesis específica**

Como cuarta hipótesis específica se planteó lo siguiente:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

**Tabla 27***Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Competencias genéricas*

		Clima Organizacional	Competencias genéricas
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0,765
	Sig. (bilateral)		0,024
	N	70	70
Competencias genéricas	Correlación de Pearson	0,765	1
	Sig. (bilateral)	0,024	
	N	70	70

*Nota.* Elaboración de la investigadora

Planteamiento de hipótesis estadística al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas

Según la tabla 16, muestra un valor sig. de 0,024 lo cual indica que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa queda confirmada. Es decir que:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas; además muestra un valor positivo de 0,765, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias genéricas

### **Comprobación de la quinta hipótesis específica**

Como cuarta hipótesis específica se planteó lo siguiente:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

**Tabla 28***Correlación de Pearson entre Clima Organizacional y Competencias técnicas*

		<b>Clima Organizacional</b>	<b>Competencias técnicas</b>
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0,029
	Sig. (bilateral)		0,810
	N	70	70
Competencias técnicas	Correlación de Pearson	0,029	1
	Sig. (bilateral)	0,810	
	N	70	70

*Nota.* Elaboración del investigador

Planteamiento de hipótesis estadística al 5% de error:

- **Hipótesis Nula:** No existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas

Según la tabla 28, muestra un valor sig. de 0,029 lo cual indica que es menor al 0,05 o 5% de error establecido, consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y la hipótesis alternativa queda confirmada. Es decir que:

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias técnicas; además muestra un valor positivo de 0,810, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias técnicas

### **4.3 Discusión de resultados**

El estudio se planteó como propósito Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. En lo que respecta a la variable de Clima organizacional, dimensión gestión organizacional, en sus porcentajes más relevantes se tiene que, tabla 13, el 65.7% refiere que, la mayoría de las veces cumple con respetar los documentos de gobierno interno; el 61.4% de los entrevistados señalan que siempre, la normatividad disciplinaria es la pertinente y se actualizada de manera continua; que le 100% siempre cumple con la

normatividad interna de las empresas y que toman conocimiento de aquellas políticas y normatividad de la organización; el 72.9% refieren que siempre la normatividad vigente apoya sus derechos; y que el 38.6% señalan que a veces se presenta regularmente una comunicación asertiva y efectiva entre los directivos y los trabajadores; y que el 72.9% señalan que los directivos de la organización escuchan nuestras opiniones; y finalmente el 65.7% señalan que, la mayoría de las veces, al interior de la organización existe una relación cordial entre mis compañeros de trabajo mejora mi desempeño laboral.

Respecto a su dimensión de *Motivación*, tabla 14, se tiene que el 65.7% la mayoría de las veces se recibe felicitación y reconocimiento por un adecuado desempeño laboral; el 72.9% siempre espera reconocimientos por las actividades desarrolladas al margen del horario de trabajo; el 100% siempre refiere que las empresas contribuyen con el desarrollo como persona y profesional, y que se preocupan por sus capacitaciones y finalmente que las participaciones son oportunamente valoradas. Respecto a su dimensión de *Relaciones colaborativas*, tabla 15, se tiene que el 100% señalan que siempre: el personal de la parte administrativa, atiende nuestros requerimientos de manera amable, eficaz y eficiente; y que las actividades técnicas, fortalece el clima organizacional; el 72,9% señalan que siempre: en las empresas se labora considerando el trabajo en equipo; que existe una buena relación interpersonal entre los colaboradores de la organización; y se aprecia el espíritu cooperativo y apoyo entres sus colaboradores; se recibe apoyo respectivo por parte de los directivos de la organización; el 61.4% refieren que siempre: en la empresa es fácil ponerse de acuerdo; y que se siente una gran identificación con mi organización; y sentir un orgullo de ser parte de mí organización; que se percibe un trabajo eficaz y de cooperación en la organización; y, sienten que su actitud ayuda a la mejora del trabajo en equipo; y el 38.6% señalan que algunas veces: estar comprometidos con las diferentes actividades de la organización; y apreciar el apoyo a iniciativas de mejoras en mí organización; y el 38.6% refiere que la mayoría de las veces: el trabajo en equipo te apoya en superar algunos problemas que se te presenta; y que se aprecia un trabajo eficaz y de cooperación en la organización; y sentir que su actitud ayuda a la mejora del trabajo en equipo.

En lo que respecta a su dimensión de *Participación*, tabla 16, se tiene los siguientes resultados: que el 100% señalan que siempre las disposiciones y órdenes emitidas por los directivos son arbitrarios; el 72.9% refieren que siempre: la ausencia de responsabilidad y compromiso de algunos colaboradores tiene influencia en cumplir tus obligaciones con la organización; disponer de la suficiente capacidad para realizar y cumplir mis funciones; resolver los problemas y/o dificultades en la organización considerando el trabajo en equipo; las disposiciones y órdenes emitidas por los directivos son arbitrarios. Sin embargo, el 61.4% señalaron que algunas veces: se cuenta con la suficiente autonomía para opinar y tomar decisiones en la organización; y el 65.7% señala que la mayoría de las veces los directivos suelen resolver los problemas y/o conflictos en la organización. En cuanto a su dimensión de *Gestión y liderazgo*, tabla 17, se tiene que el 100% señalan que siempre la competencia entre colaboradores ayuda en la mejora del desempeño laboral; y que el clima de competitividad en tu organización, la pertinente; el 61,4% refieren que siempre en la empresa pone su atención en lograr los objetivos planteados; los colaboradores participan en la elaboración de los estándares y patrones que se establece por la organización; y que los riesgos y retos que se asumen ayudan a mejorar las labores desarrolladas y finalmente, otro 61.4% refiere que la mayoría de las veces los estándares y patrones establecidos en la organización son bastante claros y acorde a la realidad.

Por otro lado, respecto a la variable de Desempeño laboral, dimensión de *Rendimiento laboral*, se tiene los siguientes resultados, tabla 18, se tiene los siguientes resultados: que el 65.7% refieren que la mayoría de las veces se planifica adecuadamente el recurso humano; y que algunas veces se desarrolla de forma objetiva la evaluación de rendimiento de los colaboradores; por otro lado, el 38.6% señalan que siempre se aplica técnicas en la evaluación de rendimientos de manera objetiva; y el 72,9% que siempre se evalúa al recurso humano de manera continua. Respecto a su dimensión de *Comportamiento de colaboradores*, tabla 19, se tiene que el 72,9% refieren que siempre se incentiva la colaboración entre los miembros; el 65.7% señalaron que la mayoría de las veces se demuestra actitud positiva para diálogos ante problemáticas; el 61,4% señalan que siempre se tiene buen comportamiento ante labores de presión; y finalmente, el 38.6% refieren que algunas

veces se muestra buen comportamiento ante comisiones de trabajo. En cuanto a la dimensión de *Desarrollo de recursos humanos*, tabla 20, se tiene que, el 61.4% señalan que siempre se promueve la capacitación del recurso humano; que los directivos y colaboradores, cuentan con los conocimientos técnicos pertinentes; y se visualiza el comportar organizacional de manera efectiva. En tanto que, el 38.6% refieren que la mayoría de las veces se promueve la capacidad de organización entre los colaboradores; y siempre, se logra prestar los servicios en cantidad y calidad adecuadas.

En cuanto a su dimensión de *Desempeño laboral en la empresa*, tabla 21, se tiene que, el 100% señalaron que siempre: se aprecia de manera voluntaria el rendimiento laboral; un ritmo voluntario y eficiente de las labores; y se promueven la motivación para alcanzar los objetivos; el 72.9% refieren que siempre, se realiza el uso adecuado de los tiempos y del recurso humano; y que se promueve y desarrolla el espíritu de emprendimiento; y finalmente el 61.4% señalan que a veces, se percibe el mantenimiento voluntario de la calidad de los servicios; y se concurre al centro de trabajo de manera regular y uso eficiente del tiempo; con relación a su dimensión de *Competencias genéricas*, tabla 22, se tiene los siguientes resultados, que, el 100% señalan que siempre, se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia e influencia, así como logro y acción; sin embargo el 61.4% refieren que la mayoría de las veces se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia cognitiva. Finalmente, con respecto a su dimensión de *Competencias técnicas*, se tiene, tabla 23, el 61.4% refieren que la mayoría de las veces se promueve y desarrolla entre los colaboradores la competencia técnico-profesional; y que algunas veces, la competencia operacional; y finalmente, el 72,9% señalan que siempre se promueve y desarrolla entre los colaboradores la ejecución de novísimas estrategias de cambio.

Conforme a lo hallado y los resultados revelados, se acepta el planteamiento de la hipótesis, que se describe a continuación: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. Por otro lado, también se debe de señalar que se tiene puntos de coincidencia con otras investigaciones que llegaron a resultados similares, tales son: con Paredes, (2021)

quien concluyó que, el clima organizacional tiene un alto grado de relación con respecto al desempeño de sus trabajadores. También con Atehortua y Cardona, (2021) quienes señalaron que, la satisfacción de los empleados y la motivación constante generan un mejoramiento en el rendimiento y la producción de una empresa. Con Alpízar, (2021) quien concluyó que, el clima organizacional genera una considerable influencia con respecto al desempeño del personal. Asimismo, con Rosales, (2021) al señalar que existe un alto nivel de influencia del clima organizacional con respecto al rendimiento de los empleados de la compañía. También con Cutipa, (2020) al referir que los resultados analizados evidencian la existencia de un considerable nivel de influencia del clima organizacional y el rendimiento laboral de los profesores en las instituciones educativas iniciales de Juliaca. Lo mismo ocurre con Zumaeta & Yaycinio, (2020) quienes señalan que, el nivel de incidencia del clima organizacional vinculado al rendimiento laboral en la entidad financiera estudiada es significativamente alto. Con Escapa, (2021) al referir que existe una relación significativamente alta entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los profesores en la institución educativa pública. Con Gómez y De la Cruz, (2021) quien señala que sus resultados permitieron determinar que si existe un alto grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes en la I. T. de Huancayo en un 80%. Asimismo, con Alemán, (2019) al señalar una relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los médicos que trabajan en los hospitales MINSA. Con Durand y Quispe, (2021) ... Los resultados obtenidos mostraron un alto nivel de relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral por parte de los empleados de la I.E.S.T.P. con (Delgado, 2006) al referir que orienta hacia la eficiencia de nuestro objetivos en bienestar de la organización y la empresa, y finalmente con (García, 2009) y (Tirape, 2013) quienes también inclinan sus resultados a los anteriores.

Permitiendo finalmente, concluir que relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022, es directa y significativa. Resultados que también se presentan en cada una de sus dimensiones.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

General. - Con un margen de error del 5% es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.

Para llegar a tal conclusión se han planteado objetivos e hipótesis específicas en las cuales fueron contrastadas y por tanto demostrados

**Primero:** Con un margen de error de 0,048, es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. Además, muestra un valor positivo de 0,686, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el rendimiento laboral.

**Segundo:** Con un margen de error de 0,044, es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. Además, muestra un valor positivo de 0,573, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el comportamiento de colaboradores.

**Tercero:** Con un margen de error de 0,034, es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno

2022. Además, muestra un valor positivo de 0,665, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el desarrollo de recurso humano.

**Cuarto:** Con un margen de error de 0,024, es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. Además, muestra un valor positivo de 0,765, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias genéricas

**Quinto:** Con un margen de error de 0,029, es que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. Además, muestra un valor positivo de 0,81, por tanto, es directa ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias técnicas.

## 5.2 Recomendaciones

Con la exposición y desarrollo del presente estudio, a continuación, se plantea las siguientes recomendaciones:

General. – Predisposición continua en fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, en sus dimensiones de rendimiento, comportamiento laboral, desarrollo de capacidades del personal, así como en competencias genéricas y técnicas ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias técnicas ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral en dichas empresas.

Primero. – Utilizar, ejecutar y mantener el adecuado clima organizacional y rendimiento laboral, considerando desarrollar con mayor diligencia el plan de desarrollo humano y mejorar los métodos de evaluación de desempeño (*Conclusión primera*)

Segundo. – Fortalecer y sensibilizar a los integrantes respecto al clima organizacional y comportamiento laboral, llevando a cabo la colaboración,

resolución de conflictos y trabajo bajo presión (*Conclusión segunda*).

Tercero. – Fortalecimiento y continuidad del clima organizacional y desarrollo de recursos humanos, mediante el adiestramiento del personal, organización, dominio técnico, productividad, rendimiento y calidad en el trabajo, ya que, a mejor clima organizacional, mayor será el desarrollo de recurso humano (*Conclusión tercera*)

Cuarto. – Fortalecimiento del clima organizacional y competencias genéricas mediante el desarrollo continuo de capacidades cognitivas, de influencia y de logros en el personal, ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias genéricas (*Conclusión cuarta*)

Quinto. – Velar por el fortalecimiento continuo y permanente del clima organizacional y competencias técnicas a través del desarrollo de capacidades técnicas, operativas y ejecución estratégica del personal, ya que, a mejor clima organizacional, mayor será las competencias técnicas (*Conclusión quinta*).

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcala, E. (2011). *El clima organizacional en una institucion publica de educacion superior*. Mexico: San juan bautista .
- Alvarado, O. (2003). *Gerencia y marketing educativo*. Lima: Universidad de Lima.
- Álvarez, G. (1992). El constructo “clima organizacional”: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. . *Revista Interamericana de psicologia*, 27-30.
- Álvarez, S. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Association, A. M. (2007). *La organizacion cuando se utiliza como sustantivo*. estados unidos : ediciones el polar .
- Brunet. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Trillas.
- Chiavenato. (2007). *la organizacion en la empresa,para alcanzar sus objetivos*. londress: zegarra.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. . Mexico: Mc Graw Hill. .
- Coutler, R. &. (2005). *LA ORGANIZACION EN UNA EMPRESA*. MEXICO: EDICIONES SAN SALVADOR.
- Delgado. (2006). *Percepciones que tiene el trabajador en las estructuras de la organizacion*. Canada: Ediciones gabrielito .
- Dessler, G. (2000). *Organización y administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Elorza, H. (2000). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento*. México: Oxford University Press.
- Garcia. (2009). *Enfoque estructural*. Londress: Ediciones gaby.
- Goncalves. (2000). *factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales*. estados unidos: san cebastian.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del clima organizacional*. Mexico: Trillas.
- Litwin, G. y. (1986). *Organizational Climate*. New York: Simon & Schuster.

- Martínez, L. (2003). *El clima organizacional*. Universidad Nacional de Colombia., Medellín, Colombia.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Editorial Universidad del Rosario.
- Miller, J. (2004). *Gestión y Administración Educativa*. Mexico: Trillas.
- Perez, M. &. (2007). *aspectos fundamentales de las organizaciones que buscan un mejor ambiente en el desarrollo*. Mexico: ediciones la merced.
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Arco Iris S.R.L.
- Schunk, D. (1991). *Learning theories. An educational perspective*. New York: McMillan.
- Tirape, M. &. (2013). *Percepciones Individuales que percibe la organizacion*. Canada: Ediciones primax.
- Vega, A. &. (2006). *características del medio ambiente de trabajo en una organizacion*. colombia: ediciones las torres.
- Webster, A. (2011). *El clima organizacional: perfil de empresas colombianas*. Bogotá: Cincel.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### Matriz de Consistencia

#### CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE EMPRESAS DE DEPÓSITO TEMPORAL EN LA CIUDAD DE DESAGUADERO, PUNO 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODO
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?</p> <p><b>Problemas Específicas</b> a) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022? b) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022? c) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022? d) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022? e) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> a) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. b) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. c) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. d) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. e) Establecer la relación existente entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y rendimiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. b) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y comportamiento laboral en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. c) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desarrollo de recursos humanos en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. d) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias genéricas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022. e) Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y competencias técnicas en colaboradores de empresas de depósito temporal en la ciudad de Desaguadero, Puno 2022.</p>	<p><b>Variable 1.</b> <b>Clima organizacional</b> <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión organizacional</li> <li>- Motivación</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Relaciones colaborativas</li> <li>- Participación</li> <li>- Liderazgo</li> </ul> <p><b>Variable 2.</b> <b>Desempeño laboral</b> <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento laboral</li> <li>- Comportamiento laboral</li> <li>- Desarrollo del recurso humano</li> <li>- Competencias genéricas</li> <li>- Competencias técnicas</li> </ul>	<p><b>Indicadores (CO)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Estructura de la organización</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Ética</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Indemnización</li> <li>• Adiestramiento</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Estimulo económico</li> <li>• Definición de lineamientos</li> <li>• Definición de labores</li> <li>• Definir obligaciones</li> <li>• Definir jerarquías</li> <li>• Cumplimiento de criterios de calidad</li> <li>• Establecimiento de tareas</li> <li>• Reciprocidad</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Socialización</li> <li>• Solución de controversias</li> <li>• Compromiso con la productividad</li> <li>• Compatibilidad de beneficios</li> <li>• Intercambio de información</li> <li>• Involucramiento en el cambio</li> <li>• Motivación interna</li> <li>• Estimulo de labor en equipo</li> </ul> <p><b>Indicadores (DL)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de recurso humano</li> <li>• Método de evaluación de desempeño</li> <li>• Técnica de evaluación de desempeño</li> <li>• Evaluación de desempeño laboral</li> <li>• Fomentar la colaboración</li> <li>• Actitud frente a conflictos</li> <li>• Comportamiento en trabajos bajo presión</li> <li>• Comportamiento ante comisiones de trabajo</li> <li>• Adiestramiento de colaboradores</li> <li>• Capacidad de organización y planeamiento.</li> <li>• Conocimiento técnico</li> <li>• Productividad</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Rendimiento laboral</li> <li>• Calidad de trabajo</li> <li>• Uso adecuado del tiempo</li> <li>• Asistencia al trabajo</li> <li>• Ritmo voluntario</li> <li>• Motivación al logro</li> <li>• Espíritu emprendedor</li> <li>• Capacidades cognitivas</li> <li>• Capacidad de influencia</li> <li>• Capacidad de logro</li> <li>• Capacidad técnico profesional</li> <li>• Capacidades operativas</li> <li>• Capacidad para la ejecución de estrategias</li> </ul>	<p><b>1. Tipo de Investigación:</b> S. intervención: <i>Observacional</i> S. La planificación: <i>Prospectivo</i> S. El número de ocasiones: <i>Transversal</i> S. El número de variables de interés <i>Análítico</i></p> <p><b>2. Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>3. Diseño de investigación:</b> No Experimental.</p> <p><b>4. Población / muestra:</b> <i>Población.</i> – Esta comprendida por todos los colaboradores de empresas de depósito ubicadas en la ciudad de Desaguadero que hacen un total de 170 <i>Muestra.</i> - 70 colaboradores</p> <p><b>5. Instrumentos recojo información</b> <b>Técnica.</b> <i>Encuesta.</i> <b>Instrumento.</b> - <i>Cuestionario.</i></p> <p><b>6. Técnicas para procesamiento y análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtención de información de la muestra.</li> <li>- Ordenar datos</li> <li>- Introducción de datos en computador y utilización de aplicativo informático de estadística SPSS versión 25.0</li> <li>- Imprimir datos, presentar e interpretar los mismos.</li> </ul>