

NOMBRE DEL TRABAJO

Carlos Mamani.docx

AUTOR

C Mamani 2024

RECUENTO DE PALABRAS

24926 Words

RECUENTO DE CARACTERES

140105 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

125 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 26, 2024 1:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 26, 2024 1:45 PM GMT-5**● 12% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)**

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.unfels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS () 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:	MAMANI MENDOZA CARLOS ALFREDO
D.N.I.:	70993321
Otro Documento:	
Nacionalidad:	PERUANA
Teléfono:	925842409
e-mail:	2016200137@UNTELS.EDU.PE

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad:	FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
Programa Académico:	TESIS
Título Profesional otorgado:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Postgrado

Universidad de Procedencia:	
País:	
Grado Académico otorgado:	

Datos de trabajo de investigación

Título:	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE FINANZAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES, 2023"
Fecha de Sustentación:	01 DE DICIEMBRE DEL 2023
Calificación:	APROBADO POR UNANIMIDAD
Año de Publicación:	2024

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	<input checked="" type="checkbox"/>

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	<input type="checkbox"/>
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	<input type="checkbox"/>

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

MAMANI MENDOZA CARLOS ALFREDO

APELLIDOS Y NOMBRES

70993321

DNI

Firma y huella:



Lima, 12 de FEBRERO del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DE LA UNIDAD DE FINANZAS DE LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES, 2023”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

MAMANI MENDOZA, CARLOS ALFREDO

ORCID: 0009-0005-6494-198X

ASESOR

VILLEGAS CHUMPITAZ, JOSÉ LUIS

ORCID: 0000-0002-9773-470X

Villa El Salvador

2023



DECANATO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

En Villa El Salvador, siendo las 11:0 del día 01 de diciembre del 2023, en la Facultad de Ingeniería y Gestión, los miembros del Jurado Evaluador, integrado por:

PRESIDENTE: VIGO SANCHEZ EDWIN AUGUSTO DNI N° 08346435 CLAD N° 2632
SECRETARIO: BRINGAS SALVADOR JORGE LUIS DNI N° 43319416 CEL N° 4812
VOCAL : SOTOMAYOR QUISPE EDMUR DNI N° 02306699 CLAD N° 0834

ASESOR : VILLEGAS CHUMPITAZ JOSE LUIS DNI N° 09697913 CLAD N° 18683

Designados mediante Resolución de Decanato N° 0394-2023-UNTELS-R-D de fecha 15 de agosto del 2023 quienes dan inicio a la Sesión Pública de Sustentación y Evaluación de Tesis.

Acto seguido, el (la) aspirante al: Grado de Bachiller Título Profesional

Don: MAMANI MENDOZA CARLOS ALFREDO identificado(a) con D.N.I. N° 70993321 procedió a la Sustentación de:

Trabajo de investigación Tesis Trabajo de suficiencia Artículo científico

Titulado: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE FINANZAS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE BIENES ESTATALES, 2023**".

Aprobado mediante Resolución de Decanato N° 881-2023-UNTELS-R-D de fecha 24 de noviembre del 2023; de conformidad con las disposiciones del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigentes, sustentó y absolvió las interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado Evaluador.

Concluida la Sustentación se procedió a la evaluación y calificación correspondiente, resultando el aspirante APROBADO por *unanimidad* con la nota de:*13*.....(letras).....*trece*..... (números), de acuerdo al Art. 65° del Reglamento General para optar el Título Profesional.

CALIFICACIÓN		CONDICIÓN	EQUIVALENCIA
NÚMERO	LETRAS		
<i>13</i>	<i>trece</i>	<i>Aprobado por unanimidad</i>	<i>Bueno</i>

Siendo las *16:30* horas del día *01* de *diciembre* del 2023, se dio por concluido el acto de sustentación, firmando el jurado evaluador el Acta de Sustentación, que obra en el Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión.

Dr. BRINGAS SALVADOR JORGE LUIS
SECRETARIO

Dr. VIGO SANCHEZ EDWIN AUGUSTO
PRESIDENTE

Mg. SOTOMAYOR QUISPE EDMUR
VOCAL

MAMANI MENDOZA CARLOS ALFREDO
BACHILLER

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional a lo largo de esta etapa académica. Su amor y motivación han sido la fuerza motriz que ha guiado cada uno de mis pasos, siendo pilares fundamentales en mi camino hacia el logro de este objetivo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco sinceramente al Mg. José Luis Villegas Chumpitaz, mi respetado asesor, cuya orientación y dedicación han sido fundamentales para la culminación exitosa de esta tesis. Su sabiduría, paciencia y apoyo constante han desempeñado un papel importante a lo largo de esta investigación.

Extiendo mis más sinceros agradecimientos a mis familiares y amigos que generosamente me brindaron su apoyo tanto en el ámbito profesional como personal, su respaldo ha sido fundamental en cada paso de este camino.

A la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, mi alma mater, le agradezco por ser el cimiento de mi educación superior y por inspirarme a alcanzar nuevas metas. Esta investigación es un tributo a los valores y conocimientos que he adquirido aquí.

Además, deseo expresar mi gratitud a la Unidad de Finanzas de la SBN por brindarme la valiosa oportunidad de aplicar el instrumento de investigación y recopilar datos de los colaboradores. Gracias a esta colaboración, se logró contrastar la realidad con la teoría y verificar las hipótesis propuestas.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la SBN, 2023. Respecto a la metodología, el estudio es de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y de corte transversal. La población y muestra censal estuvo conformada por los 18 colaboradores de la Unidad de Finanzas.

Para evaluar las variables de interés, se utilizó un cuestionario validado específicamente para cada una de ellas. Los resultados demostraron una alta confiabilidad del instrumento, con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.826 para el clima organizacional y de 0.847 para el desempeño laboral.

Finalmente, los resultados de la investigación resultaron satisfactorios, evidenciando una correlación positiva perfecta, esto se respalda con un coeficiente de correlación de Pearson (R) de 0.913 y con un grado de significancia de 0.000. En consecuencia, se puede concluir que la mejora de las condiciones del clima organizacional en la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales incide positivamente en los niveles de desempeño laboral del personal, contribuyendo así al logro de los objetivos establecidos.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the personnel of the Finance Unit of the SBN, 2023. Regarding the methodology, the study is basic, correlational, non-experimental design, quantitative approach and cross-sectional. The population and census sample consisted of 18 employees of the Finance Unit.

To evaluate the variables of interest, a questionnaire validated specifically for each of them was used. The results showed a high reliability of the instrument, with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.826 for organizational climate and 0.847 for work performance.

Finally, the results of the research were satisfactory, showing a perfect positive correlation, supported by a Pearson correlation coefficient (R) of 0.913 and a significance level of 0.000. Consequently, it can be concluded that the improvement of the organizational climate conditions in the Finance Unit of the National Superintendence of State Assets has a positive impact on the work performance levels of the personnel, thus contributing to the achievement of the established objectives.

Key words: organizational climate, work performance.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1 Motivación.....	3
1.2 Estado del Arte.....	3
1.3 Descripción del Problema.....	4
1.4 Formulación del problema.....	5
1.4.1 Problema General.....	5
1.4.2 Problemas Específicos.....	6
1.5 Objetivos.....	6
1.5.1 Objetivo General.....	6
1.5.2 Objetivo Específicos.....	6
1.6 Justificación del Problema.....	6
1.6.1 Justificación Teórica.....	6
1.6.2 Justificación Práctica.....	7
1.6.3 Justificación Metodológica.....	7
1.6.4 Justificación Social.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	13

2.2.1 Clima organizacional.....	13
2.2.2 Desempeño Laboral.....	19
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	24
3.1 Operacionalización de Variables	24
3.2 Hipótesis de la Investigación.....	25
3.2.1 Hipótesis General	25
3.2.2 Hipótesis Especificas.....	25
IV. METODOLOGÍA	26
4.1 Descripción de la Metodología.....	26
4.2 Implementación de la investigación	26
4.3 Población y Muestra de la Investigación.....	27
4.4 Técnicas de Recolección de Datos	28
4.4.1 Técnicas	28
4.4.2 Instrumentos	28
4.6 Resultados.....	31
4.6.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones.....	31
4.6.2 Contrastación de Hipótesis	33
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	94
VI. CONCLUSIONES	97
VII. RECOMENDACIONES	98
VIII. REFERENCIAS	99
ANEXOS	106
Anexo 1. Matriz de consistencia	106
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	107
Anexo 3. Formato de Validación de Expertos.....	109
Anexo 4. Glosario de términos	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición de las Variables.....	24
Tabla 2 Etapas del desarrollo del plan de tesis	27
Tabla 3 Resultados de validación de los cuestionarios.....	28
Tabla 4 Nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach	29
Tabla 5 Resultado de confiabilidad del cuestionario de clima organizacional.....	29
Tabla 6 Resultados de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de clima organizacional.....	30
Tabla 7 Resultado de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral	30
Tabla 8 Resultados de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de desempeño laboral	30
Tabla 9 Análisis descriptivo de clima organizacional y sus dimensiones	31
Tabla 10 Análisis descriptivo de desempeño laboral y sus dimensiones	32
Tabla 11 Prueba de Shapiro Wilrk para una muestra	33
Tabla 12 Coeficiente de R de Pearson	34
Tabla 13 Relación entre clima el organizacional y el desempeño laboral.....	34
Tabla 14 Relación entre estructura de gestión y el desempeño laboral	35
Tabla 15 Relación entre la comunicación y el desempeño laboral.....	36
Tabla 16 Relación entre identidad y el desempeño laboral	37
Tabla 17 Relación entre la motivación y el desempeño laboral	37
Tabla 18 Resultados descriptivos de la dimensión estructura de gestión.....	39
Tabla 19 Resultados descriptivos de la dimensión comunicación.....	40
Tabla 20 Resultados descriptivos de la dimensión identidad	41
Tabla 21 Resultados descriptivos de la dimensión motivación	42
Tabla 22 Resultados descriptivos de la dimensión desempeño en la tarea.....	43
Tabla 23 Resultados descriptivos de la dimensión desempeño en el contexto.....	44
Tabla 24 Resultados descriptivos de la dimensión desempeño contraproducente	45
Tabla 25 Porcentaje estadístico del ítem 1 – Clima organizacional	46
Tabla 26 Porcentaje estadístico del ítem 2 – Clima organizacional	47
Tabla 27 Porcentaje estadístico del ítem 3 – Clima organizacional	48
Tabla 28 Porcentaje estadístico del ítem 4 – Clima organizacional	49
Tabla 29 Porcentaje estadístico del ítem 5 – Clima organizacional	50
Tabla 30 Porcentaje estadístico del ítem 6 – Clima organizacional	51
Tabla 31 Porcentaje estadístico del ítem 7 – Clima organizacional	52

Tabla 32	Porcentaje estadístico del ítem 8 – Clima organizacional	53
Tabla 33	Porcentaje estadístico del ítem 9 – Clima organizacional	54
Tabla 34	Porcentaje estadístico del ítem 10 – Clima organizacional	55
Tabla 35	Porcentaje estadístico del ítem 11 – Clima organizacional	56
Tabla 36	Porcentaje estadístico del ítem 12 – Clima organizacional	57
Tabla 37	Porcentaje estadístico del ítem 13 – Clima organizacional	58
Tabla 38	Porcentaje estadístico del ítem 14 – Clima organizacional	59
Tabla 39	Porcentaje estadístico del ítem 15 – Clima organizacional	60
Tabla 40	Porcentaje estadístico del ítem 16 – Clima organizacional	61
Tabla 41	Porcentaje estadístico del ítem 17 – Clima organizacional	62
Tabla 42	Porcentaje estadístico del ítem 18 – Clima organizacional	63
Tabla 43	Porcentaje estadístico del ítem 19 – Clima organizacional	64
Tabla 44	Porcentaje estadístico del ítem 20 – Clima organizacional	65
Tabla 45	Porcentaje estadístico del ítem 21 – Clima organizacional	66
Tabla 46	Porcentaje estadístico del ítem 22 – Clima organizacional	67
Tabla 47	Porcentaje estadístico del ítem 23 – Clima organizacional	68
Tabla 48	Porcentaje estadístico del ítem 24 – Clima organizacional	69
Tabla 49	Porcentaje estadístico del ítem 1 – Desempeño laboral	70
Tabla 50	Porcentaje estadístico del ítem 2 – Desempeño laboral	71
Tabla 51	Porcentaje estadístico del ítem 3 – Desempeño laboral	72
Tabla 52	Porcentaje estadístico del ítem 4 – Desempeño laboral	73
Tabla 53	Porcentaje estadístico del ítem 5 – Desempeño laboral	74
Tabla 54	Porcentaje estadístico del ítem 6 – Desempeño laboral	75
Tabla 55	Porcentaje estadístico del ítem 7 – Desempeño laboral	76
Tabla 56	Porcentaje estadístico del ítem 8 – Desempeño laboral	77
Tabla 57	Porcentaje estadístico del ítem 9 – Desempeño laboral	78
Tabla 58	Porcentaje estadístico del ítem 10 – Desempeño laboral	79
Tabla 59	Porcentaje estadístico del ítem 11 – Desempeño laboral	80
Tabla 60	Porcentaje estadístico del ítem 12 – Desempeño laboral	81
Tabla 61	Porcentaje estadístico del ítem 13 – Desempeño laboral	82
Tabla 62	Porcentaje estadístico del ítem 14 – Desempeño laboral	83
Tabla 63	Porcentaje estadístico del ítem 15 – Desempeño laboral	84
Tabla 64	Porcentaje estadístico del ítem 16 – Desempeño laboral	85
Tabla 65	Porcentaje estadístico del ítem 17 – Desempeño laboral	86

Tabla 66	Porcentaje estadístico del ítem 18 – Desempeño laboral	87
Tabla 67	Porcentaje estadístico del ítem 19 – Desempeño laboral	88
Tabla 68	Porcentaje estadístico del ítem 20 – Desempeño laboral	89
Tabla 69	Porcentaje estadístico del ítem 21 – Desempeño laboral	90
Tabla 70	Porcentaje estadístico del ítem 22 – Desempeño laboral	91
Tabla 71	Porcentaje estadístico del ítem 23 – Desempeño laboral	92
Tabla 72	Porcentaje estadístico del ítem 24 – Desempeño laboral	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Resultados porcentuales de la dimensión estructura de gestión	39
Figura 2	Resultados porcentuales de la dimensión comunicación	40
Figura 3	Resultados porcentuales de la dimensión identidad.....	41
Figura 4	Resultados porcentuales de la dimensión motivación.....	42
Figura 5	Resultados porcentuales de la dimensión desempeño en la tarea	43
Figura 6	Resultados porcentuales de la dimensión desempeño en el contexto	44
Figura 7	Resultados porcentuales de la dimensión desempeño contraproducente.....	45
Figura 8	Gráfico porcentual del ítem 1 - Clima organizacional.....	46
Figura 9	Gráfico porcentual del ítem 2 – Clima organizacional	47
Figura 10	Gráfico porcentual del ítem 3 – Clima organizacional	48
Figura 11	Gráfico porcentual del ítem 4 – Clima organizacional	49
Figura 12	Gráfico porcentual del ítem 5 – Clima organizacional	50
Figura 13	Gráfico porcentual del ítem 6 – Clima organizacional	51
Figura 14	Gráfico porcentual del ítem 7 – Clima organizacional	52
Figura 15	Gráfico porcentual del ítem 8 – Clima organizacional	53
Figura 16	Gráfico porcentual del ítem 9 – Clima organizacional	54
Figura 17	Gráfico porcentual del ítem 10 – Clima organizacional	55
Figura 18	Gráfico porcentual del ítem 11 – Clima organizacional	56
Figura 19	Gráfico porcentual del ítem 12 – Clima organizacional	57
Figura 20	Gráfico porcentual del ítem 13 – Clima organizacional	58
Figura 21	Gráfico porcentual del ítem 14 – Clima organizacional	59
Figura 22	Gráfico porcentual del ítem 15 – Clima organizacional	60
Figura 23	Gráfico porcentual del ítem 16 – Clima organizacional	61
Figura 24	Gráfico porcentual del ítem 17 – Clima organizacional	62
Figura 25	Gráfico porcentual del ítem 18 – Clima organizacional	63
Figura 26	Gráfico porcentual del ítem 19 – Clima organizacional	64
Figura 27	Gráfico porcentual del ítem 20 – Clima organizacional	65
Figura 28	Gráfico porcentual del ítem 21 – Clima organizacional	66
Figura 29	Gráfico porcentual del ítem 22 – Clima organizacional	67
Figura 30	Gráfico porcentual del ítem 23 – Clima organizacional	68
Figura 31	Gráfico porcentual del ítem 24 – Clima organizacional	69
Figura 32	Gráfico porcentual del ítem 1 – Desempeño laboral.....	70
Figura 33	Gráfico porcentual del ítem 2 – Desempeño laboral.....	71

Figura 34	Gráfico porcentual del ítem 3 – Desempeño laboral.....	72
Figura 35	Gráfico porcentual del ítem 4 – Desempeño laboral.....	73
Figura 36	Gráfico porcentual del ítem 5 – Desempeño laboral.....	74
Figura 37	Gráfico porcentual del ítem 6 – Desempeño laboral.....	75
Figura 38	Gráfico porcentual del ítem 7 – Desempeño laboral.....	76
Figura 39	Gráfico porcentual del ítem 8 – Desempeño laboral.....	77
Figura 40	Gráfico porcentual del ítem 9 – Desempeño laboral.....	78
Figura 41	Gráfico porcentual del ítem 10 – Desempeño laboral.....	79
Figura 42	Gráfico porcentual del ítem 11 – Desempeño laboral.....	80
Figura 43	Gráfico porcentual del ítem 12 – Desempeño laboral.....	81
Figura 44	Gráfico porcentual del ítem 13 – Desempeño laboral.....	82
Figura 45	Gráfico porcentual del ítem 14 – Desempeño laboral.....	83
Figura 46	Gráfico porcentual del ítem 15 – Desempeño laboral.....	84
Figura 47	Gráfico porcentual del ítem 16 – Desempeño laboral.....	85
Figura 48	Gráfico porcentual del ítem 17 – Desempeño laboral.....	86
Figura 49	Gráfico porcentual del ítem 18 – Desempeño laboral.....	87
Figura 50	Gráfico porcentual del ítem 19 – Desempeño laboral.....	88
Figura 51	Gráfico porcentual del ítem 20 – Desempeño laboral.....	89
Figura 52	Gráfico porcentual del ítem 21 – Desempeño laboral.....	90
Figura 53	Gráfico porcentual del ítem 22 – Desempeño laboral.....	91
Figura 54	Gráfico porcentual del ítem 23 – Desempeño laboral.....	92
Figura 55	Gráfico porcentual del ítem 24 – Desempeño laboral.....	93

INTRODUCCIÓN

En el dinámico panorama empresarial actual, la comprensión y gestión efectiva de factores cruciales como el clima organizacional y el desempeño laboral se han convertido en elementos determinantes para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. La interacción compleja entre el ambiente de trabajo y la productividad de los empleados ha suscitado un creciente interés en la investigación académica y empresarial. La presente tesis se sumerge en el análisis detallado de esta conexión vital, explorando cómo el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

El clima organizacional, entendido como el conjunto de percepciones, valores y actitudes compartidas dentro de una organización, configura el entorno en el que los individuos desarrollan sus tareas diarias. A su vez, el desempeño laboral, un indicador crítico de la eficiencia y eficacia de los empleados, refleja la habilidad de la organización para capitalizar los recursos humanos y alcanzar sus metas estratégicas.

Esta investigación abordará la complejidad de esta relación bidireccional, analizando cómo factores específicos del clima organizacional, como la comunicación, el liderazgo, y la cultura organizacional, impactan directamente en la productividad y satisfacción laboral de los empleados. A través de un enfoque riguroso y metodologías de investigación aplicada, se buscará desentrañar los matices de esta conexión para proporcionar a las organizaciones un entendimiento más claro de cómo optimizar su clima organizacional con miras a mejorar el desempeño laboral.

Esta tesis no solo busca aportar al cuerpo de conocimientos académicos en el campo, sino también proporcionar valiosas perspectivas prácticas para los líderes y tomadores de decisiones organizacionales. En última instancia, se pretende ofrecer recomendaciones concretas que permitan a las organizaciones potenciar su clima organizacional y, por ende, impulsar un desempeño laboral excepcional, contribuyendo así a la creación de ambientes laborales más saludables, productivos y sostenibles en el futuro empresarial.

Este trabajo de investigación se estructuró en siete capítulos. En el primero, se abordaron los aspectos metodológicos, incluyendo el planteamiento del problema, los objetivos, la delimitación y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo se dedicó al marco teórico que respalda este estudio, explorando antecedentes relacionados y proporcionando bases teóricas que conceptualizan el clima organizacional y el desempeño laboral a lo largo del tiempo.

En el tercer capítulo, se desarrollaron las variables e hipótesis, detallando la operacionalización de las variables (independiente y dependiente), así como la formulación de la hipótesis general y específicas.

El cuarto capítulo se centró en la metodología de investigación, donde se llevó a cabo la parte empírica, el análisis y la interpretación de los resultados utilizando el programa estadístico SPSS.

El quinto capítulo abordó la discusión de resultados, contrastando los hallazgos de este estudio con investigaciones previas relacionadas con las variables estudiadas.

En el sexto capítulo, se presentaron las conclusiones y en el séptimo las recomendaciones derivadas del estudio, con el propósito de aportar al desarrollo de las empresas del sector público.

Finalmente, el octavo capítulo recopiló las referencias utilizadas en este trabajo de investigación. En conformidad con los lineamientos de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, este estudio aspira a contribuir al avance de la investigación científica, específicamente en el ámbito de la mejora del clima organizacional y el desempeño laboral en las empresas.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Motivación

La comunicación deficiente, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, el ambiente competitivo y hostil, la falta reconocimiento, las cargas laborales son factores que favorecen a un clima organizacional negativo, que, a su vez, disminuye el rendimiento laboral del equipo de trabajo. Es por ese motivo, que la principal razón que me llevó a realizar esta investigación, es profundizar acerca del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, para poder realizar aportes a las diferentes organizaciones, tanto privadas como públicas y que recursos humanos, los supervisores, jefes, coordinadores incentiven un clima organizacional positivo para que mejoren el desempeño de sus equipos, por consiguiente todos los colaboradores presentaran mejoras en la calidad de vida laboral.

1.2 Estado del Arte

Para la presente investigación, se tiene como puntos de referencia, aquellas investigaciones que guarden relación o similitud con las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral, dentro de ellos se evaluará investigaciones, tesis, libros, revistas y artículos científicos nacionales e internacionales, entre otros.

Navarrete et al. (2023) en su investigación examinó la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en el contexto del personal del ITCA. El objetivo de su estudio era proporcionar una perspectiva sobre cómo se relaciona el ambiente en la organización con el desempeño laboral en una institución de educación superior. Este estudio adoptó un enfoque mixto que combinó métodos explicativos y descriptivos. La población objeto de análisis consistió en cuarenta y cinco colaboradores. Para recopilar datos, se empleó la técnica de la encuesta y se utilizó un cuestionario que utilizaba una escala Likert. El propósito de este cuestionario era identificar las correlaciones entre las dimensiones de análisis que respaldan las variables en cuestión. Los hallazgos de la investigación resaltaron que el clima organizacional ejerce una influencia significativa en las dimensiones de orientación a resultados y trabajo en equipo en relación con el rendimiento laboral, que es la variable dependiente en este estudio. A partir de los resultados obtenidos, se concluyó que el rendimiento laboral podría mejorar notablemente si el liderazgo dentro de la organización crea un entorno propicio para la participación activa de los empleados, fomenta su empoderamiento y promueve la comprensión de que el logro de metas es beneficioso tanto para los individuos como para la organización en su conjunto.

Palti (2023) llevó a cabo una investigación de tesis con el propósito de analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados de Provias Descentralizado en Lima durante el año 2021. La metodología empleada fue de tipo aplicada, transversal y de diseño no experimental, con enfoque descriptivo y correlacional. Para seleccionar la muestra de participantes, se optó por la conveniencia, resultando en un grupo de 50 individuos. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, cada uno con cinco alternativas de respuesta basadas en la escala de Likert. Se evaluó la confiabilidad de las variables, obteniendo un valor de 0.956 para la variable independiente y 0.921 para la variable dependiente, lo que sugiere una alta confiabilidad en ambas. La prueba de hipótesis se llevó a cabo mediante el análisis de la correlación de Pearson, arrojando un coeficiente de 0.754 con un nivel de significancia de 0.000, estos resultados llevaron a la conclusión de que existe una correlación positiva entre las variables estudiadas, por tal motivo, a un mejor clima organizacional, los colaboradores de Provias tendrán un mayor desempeño.

De acuerdo al análisis realizado al estado del arte, se establece que el clima organizacional ejerce una influencia directa sobre el desempeño laboral al afectar aspectos como la motivación, la eficiencia en el trabajo, la retención de talento, el bienestar de los empleados, la capacidad innovadora, la calidad de la comunicación y la colaboración entre los equipos. Las empresas que comprenden la relevancia de mantener un entorno positivo tienden a obtener un mejor desempeño laboral por parte de sus trabajadores y a establecer una cultura empresarial sólida y exitosa.

1.3 Descripción del Problema

Es indudable que las organizaciones afrontan una serie de fenómenos endógenos y exógenos que afectan el desempeño y productividad de sus colaboradores, las cuales intentan de reconocer sin obtener los resultados deseados. Esto puede deberse a que la mayoría de organizaciones aplican diagnósticos y/o modelos de clima organizacional que se basan en tendencias motivacionales de las personas, sin considerar todos los elementos involucrados en un sistema que coadyuvé a la mejora del desempeño laboral, que a su vez le permitirá a la organización obtener resultados positivos (Vega, 2021).

A escala internacional, se ha realizado una encuesta en Argentina que evidencia la trascendencia del clima organizacional para los asalariados y su rol clave en el buen desempeño laboral. Según los resultados, un impresionante 94% de los consultados afirmó

que el clima organizacional tiene un gran impacto en su forma de trabajar (Mariani, 2019). En contraste, en México, 44% de los entrevistados indicó que la mayor motivación para que los empleados aumenten su desempeño en el trabajo es el clima organizacional. Es conveniente señalar que en las entidades públicas intervienen factores que afectan ineludiblemente al desarrollo del clima organizacional. Algunos especialistas han señalado que los estilos de dirección, que muchas veces se reflejan en una alta rotación de personal directivo, pueden provocar cambios en los planes, proyectos y programas establecidos originalmente en la organización (González et al., 2021)

A nivel nacional hay una serie de factores que propician un mal clima organizacional. Entre ellos destacan las malas relaciones entre pares o compañeros, la carencia de reconocimiento laboral por parte de la organización y la sobrecarga de trabajo. En muchas ocasiones, la sobrecarga laboral se debe a una mala estimación del tiempo necesario para realizar cada tarea y a una sobreestimación de la misma capacidad para realizar la labor. Para lograr una buena gestión es conveniente realizar un análisis objetivo de las tareas que se puedan desarrollar y saber delegar aquellas que no se puedan asumir. Si estos retos no se superan con eficacia, el clima dentro de la empresa se agravará (Great Place To Work, 2022)

En ese contexto, La Superintendencia Nacional de Bienes Estatales – SBN, es una institución pública encargada de gestionar y supervisar los predios estatales para beneficio de las entidades públicas, privadas y la ciudadanía. En el año 2022 hubo un cambio en la estructura organizacional, en consecuencia, los órganos de apoyo, que antes estaban conformados por Sistemas Administrativos, fueron reemplazados por Unidades Orgánicas. El Sistema Administrativo de Contabilidad y el Sistema Administrativo de Tesorería conformaron la nueva área de Unidad de Finanzas. Debido a estos cambios de gestión, el cambio de la ubicación de las áreas, trabajar en un mismo ambiente, no tener bien definido las nuevas directivas de trabajo, entre otros aspectos; tuvo una repercusión directa en el bienestar y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Finanzas de la SBN.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023?

¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023?

¿Cómo se relaciona la identidad y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023?

¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

1.5.2 Objetivo Específicos

Determinar la relación entre la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

1.6 Justificación del Problema

1.6.1 Justificación Teórica

La presente pesquisa conceptualiza diferentes términos como clima organizacional y desempeño laboral, los cuales son respaldados por distintas tesis y artículos de diversos autores. Sin embargo, se inclina por un par de modelos, en primer lugar, se basa en el modelo propuesto Brunet (2014) para determinar el clima organizacional (estructura de gestión,

comunicación, identidad y motivación). Por otro lado, se sustenta por lo expuesto en Koopmans (2015) el cual identifica el desempeño laboral (desempeño de las tareas, desempeño contextual y desempeño contraproducente).

1.6.2 Justificación Práctica

Es práctica en virtud de que permite abordar de manera más profunda los temas relacionados al clima organizacional y desempeño laboral. De igual manera, el jefe y los supervisores de la Unidad de Finanzas tienen la oportunidad de diseñar nuevas estrategias basadas en las conclusiones de esta investigación sobre cómo aprovechar las ventajas de contar con un clima organizacional favorable para el área y, posteriormente, elevar los niveles de rendimiento laboral de los servidores públicos. Esto debido a que se pretende mejorar el desempeño laboral a través de un clima organizacional idóneo.

Finalmente, se considera que el desarrollo de futuras investigaciones sobre clima organizacional y desempeño laboral se beneficiarán de los hallazgos de este estudio.

1.6.3 Justificación Metodológica

En la presente actividad de estudio se utilizó el método de encuesta y la herramienta de cuestionario, el programa de análisis descriptivo de las variables y dimensiones usado es SPSS en su versión 27. De esta manera, el programa nos ha permitido recopilar datos importantes y evidenciar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En cuanto al instrumento utilizado, es la combinación de dos instrumentos que ya han sido aprobados por especialistas en la materia. Para finalizar es importante sugerir los cambios que podrían introducirse en la Unidad de Finanzas de la SBN para mejorar el desempeño laboral a fin de cumplir los objetivos del área.

1.6.4 Justificación Social

En algún momento de su vida profesional, los colaboradores han experimentado un descenso en su desempeño laboral. No obstante, el clima organizacional puede influir en este aspecto, ya que ciertos factores pueden favorecer o desfavorecer la comunicación, motivación y desempeño laboral. El propósito de esta investigación es animar a los supervisores, jefes, directivos y entidades gubernamentales a tomar medidas en relación con el clima organizacional y trabajar en la mejora del desempeño de sus equipos para alcanzar con mayor eficacia los objetivos de la organización.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Durante el desarrollo de este proyecto de investigación se descubrieron y estudiaron diferentes antecedentes nacionales e internacionales relacionados con las variables de estudio.

Antecedentes Internacionales

El estudio realizado por Caicedo (2023) tiene como objetivo central determinar el clima organizacional y su implicancia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Call Center de Cobranza EFIEEXPRES. La metodología es bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y se aplicó un diseño no experimental. Para el estudio se utilizó la encuesta y el instrumento usado es el cuestionario politómico de 68 ítems. La población estuvo conformada por 22 trabajadores, se consideró la muestra no probabilística de clase intencional que estuvo conformada por la totalidad de la población. Los resultados demostraron que la dimensión de condiciones laborales está por debajo de la media, el 45% de los encuestados afirma que es insuficiente, mientras que el 32% precisa que es regular. El autor obtuvo las siguientes conclusiones: la empresa no cuenta con un reglamento que brinde medidas y estrategias para el manejo del personal, por lo cual prolifera el estrés laboral; se establece que el clima organizacional influye positiva o negativamente en el desempeño del personal; que la dimensión comunicación está relacionada con la variable desempeño laboral, puesto que se demostró en gran medida la falta de comunicación y un bajo rendimiento laboral; que el liderazgo influye en el desempeño de los trabajadores y que tiene que ser realizado por un personal capacitado, que genere empatía y logre promover la realización de las metas y el desempeño de los empleados.

Otro estudio relacionado fue el de Villafuerte et al. (2022), el objetivo de su estudio fue identificar el clima organizacional como elemento que influye en el desempeño laboral de los colaboradores de las MIPYMES en Ecuador. La metodología sugerida se fundamentó en investigación exploratoria y bibliográfica, con un enfoque cualitativo que permitió identificar las particularidades de dicha problemática. Los autores llegaron a conclusiones: que la falta de motivación hacia los empleados, genera un desinterés por parte de ellos hacia la empresa, que el clima organizacional debe ser considerado como un factor de desempeño laboral en las MIPYMES de Ecuador y debe tomar en cuenta, entre otros aspectos, la comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, la motivación, la participación continua

y la evaluación de desempeño, estos elementos influyen directamente con la mejora del clima organizacional en la compañía. Por otro lado, los propietarios o administradores de las empresas, que buscan realizar un buen análisis de clima organizacional y desempeño, deben tener un conocimiento previo y adecuar las evaluaciones según la estructura de su empresa.

Por su parte, Meza (2021) en su investigación el objetivo fue identificar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Mendotel S.A. para poder sugerir una mejora. La metodología aplicada consistió en un enfoque cuantitativo de aproximación deductivo y de alcance correlacional, el procedimiento de recolección de información se usó la encuesta a una muestra constituida por 62 trabajadores. Los resultados obtenidos del estudio indicaron que el clima organizacional era deficiente y necesitaba mejorar, debido a la media de la mediana inferior tenía un promedio de 2.82, estos se debe al hecho de que casi todas las dimensiones recibieron valoraciones por debajo de la media, lo que refleja problemas con la falta de reconocimiento por el mejor rendimiento, la falta de trabajo planificado y organizado, la falta de crecimiento laboral cuando se muestra iniciativa y la falta de una comprensión clara de la importancia de trabajo en la empresa. Sin embargo, el desempeño laboral se valoró como regular con un promedio de 3.21 entre sus dimensiones, presentando dificultades en las dimensiones reconocimiento por logro y cumplimiento de metas. Por último, puede afirmarse que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen un vínculo favorable y significativo.

Seguido a ello, Raimondo (2021) en su trabajo de investigación tiene como objetivo de estudio explicar el clima laboral y su impacto en el desempeño del personal de la empresa Abra de Sol en la ciudad de San Ramón. La metodología de la pesquisa es cuantitativa – descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal. La muestra comprendía de 19 trabajadores, el cuestionario se empleó como herramienta en el método de la encuesta. De los resultados obtenidos se muestra que el 53% de los participantes mencionó sentir ausencia de participación en las políticas empresariales, 42% que no perciben incentivos por el cumplimiento de objetivos y 63% no tiene confianza en su futuro profesional. Tras analizar los datos, la autora ha llegado a la conclusión de que el clima laboral no es satisfactorio, que hay problemas con el reconocimiento de los empleados, falta de comunicación interna, falta de formación y de incentivos laborales, lo que demuestra como el desempeño del personal en el desarrollo de su trabajo se ve impactado por el clima organizacional.

Asimismo, López (2021) en su pesquisa propuso como objetivo general establecer en qué nivel el clima organizacional afecta el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. La metodología empleada es de tipo correlacional, de alcance descriptivo y un diseño transversal. La población total estaba compuesta por 55 trabajadores administrativos, por lo cual, aplicando la fórmula con un 95% de nivel de confianza, se dio con la muestra de 51 colaboradores a encuestar. La técnica utilizada para recolectar datos fue una encuesta de tipo Likert. Los resultados obtenidos mostraron que las variables de estudio que son el clima organizacional y desempeño laboral tienen una asociación estadísticamente significativa, según lo indicado por el resultado de la prueba de Chi-Cuadrado, donde se evidencio un valor de $0.000 < 0.05$. Además, la prueba de correlación de Rho Spearman demostró un coeficiente de correlación de 0.581, lo que manifiesta una correlación moderada entre las variables. Como conclusión, la autora afirma una relación existente entre las variables, la cual es significativa, lo que implica que, si se mejora el clima organizacional, también habrá un aumento en el desempeño laboral de los empleados.

Antecedentes Nacionales

Recientemente, Aliaga (2023) el objetivo principal del estudio fue determinar la relación estadística entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Archivo General de la Nación, Cercado de Lima, durante el año 2022. La metodología que se utilizó constó de un enfoque cuantitativo, con un estudio de tipología aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transeccional. La población sujeta de estudio comprendió 200 colaboradores con condiciones específicas para el estudio. La muestra seleccionada contó con la participación de 132 colaboradores. Se recurrió a la técnica de cuestionario para la obtención de datos. Los resultados obtenidos fueron unánimes, ya que se constató una correlación R de Pearson de 0,844 con un nivel de significancia de 0,000, lo que demuestra una asociación favorable entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En lo que respecta a las respuestas de los participantes, el 56,82% consideró que el clima organizacional era regular, mientras que el 57,58% afirmó que el rendimiento laboral también era regular. Al examinar las dimensiones del clima organizacional, se identificaron diversos niveles de relación con el desempeño laboral; la motivación registró una correlación intermedia con el desempeño laboral ($r=0,656$); por otro lado, la correlación de la comunicación con el desempeño laboral fue alta ($r=0,794$), al equivalente que el reconocimiento ($r=0,779$); la dimensión del trabajo en

equipo también registró una correlación moderada ($r=0,605$). Además, se constató una relación sumamente significativa entre el reconocimiento y el desempeño laboral ($r=0,855$). En síntesis, se concluye que un mejor clima organizacional manifiesta mayores niveles de desempeño laboral por parte de los colaboradores, lo que permite fomentar la obtención de los principales objetivos de la entidad.

Asimismo, Flores (2023) en su estudio tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa agropecuaria RANSA - Chancay 2022. La metodología del estudio fue de tipo básica, con un nivel descriptivo y correlacional, el diseño es no experimental de corte transaccional y de enfoque cuantitativo. La población del estudio estuvo compuesta por 350 trabajadores, de los cuales después de aplicar la fórmula se determinó que la muestra sea representada por 184 trabajadores. La técnica utilizada para recopilar datos en el estudio fue la encuesta y el instrumento empleado para ello fue el cuestionario de tipo Likert compuesto por 43 ítems. Después de realizar el proceso de análisis estadístico y la respectiva interpretación de los resultados se evidencia la relación estrictamente significativa en el clima organizacional y el desempeño laboral $P - \text{valor} = 0.000 < 0.05$. Respecto a la variable del clima organizacional el 40.2% menciona que “nunca” hay un buen clima, a su vez el 9.8% menciona que la organización tiene un nivel de “casi siempre” hay un buen clima y el 50.0% afirma que un nivel de “siempre”. Por otra parte, en relación a la variable desempeño laboral el 29.9% afirma que la compañía tiene un nivel de “a veces” tiene un buen desempeño, mientras el 20.1% considera que “casi siempre” tiene un buen desempeño y 50% de los encuestados precisa que un nivel de “siempre” tiene un buen desempeño laboral de los empleados.

En la misma línea de análisis, Medrano (2022) en su estudio de investigación tuvo como objetivo central analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Inversiones Kevin Edu SAC. El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y tiene un análisis de horizonte transversal. La población de la investigación estuvo conformada por un total de 55 trabajadores que comparten características similares, el autor consideró para la muestra la misma cantidad que la población. Después de analizar estadísticamente en contraste a las hipótesis se determinó lo siguiente: que el reconocimiento no impacta significativamente en el desempeño laboral de los empleados al superar que $p > 0.05$; a su vez, la remuneración no impacta significativamente en el desempeño de los empleados al superar que $p > 0.05$; asimismo, la dimensión estilo de supervisión no impacta significativamente en el desempeño

laboral al superar que $p > 0.05$; mientras que la motivación impacta significativamente en el desempeño de los empleados, al indicar que $p < 0.05$. Se concluye que el clima organizacional impacta significativamente en el desempeño de los empleados de la empresa, que mientras los empleados se sientan valorados y motivados, elegirán laborar en la empresa de forma óptima bajo cualquier circunstancia que se encuentren.

Por su parte, Tafur y Benito (2021) en su investigación tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa papelera Reyes S.A.C. La metodología de aplicación fue de enfoque cuantitativo, de tipo de investigación cuantitativo – correlacional y el diseño del estudio fue no experimental, de corte transversal y correlacional. La población estuvo constituida por 460 operarios de la empresa, de los cuales se seleccionaron 210 operarios como muestra, la técnica utilizada para recopilar los datos fue la encuesta, mediante un cuestionario como instrumento de recolección. Los resultados demostraron que a nivel de dimensiones: la autorrealización tiene una correlación de $r= 0.157$, $p=0.023<0.05$; que el involucramiento laboral tiene una correlación de $r=0.156$, $p = 0.024 < 0.05$; mientras la supervisión una correlación de $r=0.202$, $p=0.003<0.05$, por otra parte, la comunicación una correlación de $r=0.416$, $p=0.000<0.05$ y finalmente, las condiciones laborales poseen una correlación $r=0.182$, $p=0.008<0.05$. De conformidad con los resultados alcanzados en el estudio, se concluye una fuerte relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los operarios de la empresa. Es de destacar que, al analizar las diferentes dimensiones del clima organizacional, se constató que la variable comunicación (con una correlación de $r=0,416$) tiene un mayor impacto en su vinculación con el desempeño laboral.

Por su parte, Moloche (2021) en su estudio se propone establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Unidad de Trámite Documentario de una Institución Pública de Lima Metropolitana. La metodología aplicada en la investigación es hipotético deductivo, el tipo de estudio es de tipo descriptivo correlacional, mientras que el diseño desarrollado es no experimental de corte transversal. La población y la muestra estuvo conformada por 18 trabajadores del área de trámite documentario, la técnica que se empleó fue la encuesta sobre las variables y para recolección de datos se empleó el uso del cuestionario. Los resultados referentes a la contrastación de hipótesis indicaron que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación alta de correlación R Pearson $r=0.842$. A niveles de las dimensiones del clima y la variable desempeño, en la estructura de gestión y el desempeño laboral se observa una correlación positiva media ($r=0.710$); entre la

comunicación y el desempeño laboral existe una correlación positiva media ($r=0.529$); entre la identidad y el desempeño laboral existe una correlación considerable positiva ($r=0.877$) y finalmente entre la motivación y el desempeño laboral posee una correlación positiva media ($r=0.529$). El autor concluye que mientras el clima organizacional sea positivo los niveles de desempeño laboral serán favorables.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima organizacional

Conceptos de clima organizacional

Según Chiavenato (2019) como consecuencia de motivación surge el clima organizacional como aspecto entre la relación de personas y organización. Está definido como cualidades del ambiente de trabajo que son interpretadas por los miembros de la organización y repercuten en su comportamiento.

Iglesias y Sánchez (2015) son las cualidades observables del ambiente de trabajo percibidas por los trabajadores. El conocimiento y la medición del clima organizacional son esenciales para las empresas, ya que el puede influir significativamente en el desempeño general de la organización.

El clima organizacional de una empresa está condicionado por el conjunto de características que distinguen dicha organización de otras empresas. Este carácter distintivo influye en el comportamiento individual dentro de la organización y tiene tendencia a permanecer bastante estable a lo largo del tiempo (Parra et al., 2022)

El entorno laboral que los empleados perciben que existe en una organización se denomina clima organizacional. Este entorno se compone de una serie de elementos, como el liderazgo, la estructura, los incentivos y los problemas interpersonales. El rendimiento de cada empleado se ve directamente afectado por estos factores (Esquivel et al., 2020).

En el análisis del clima organizacional se deben tener en cuenta numerosos factores. Por un lado, es importante tener en cuenta los factores del entorno de la organización externos a los empleados, como su estructura, tamaño y estilo de administración. Por otro lado, es esencial tener en cuenta los factores individuales, como las capacidades, actitudes y objetivos de los empleados. Estos factores influyen significativamente en el entorno del lugar del trabajo. Por último, hay que tener en cuenta factores como la satisfacción y el desempeño

de los empleados, estas variables son el resultado de la interacción entre factores individuales y ambientales (Brunet, 2014).

Berberoglu (2018) definió el clima organizacional como la percepción conjunta que refleja el modo en que los trabajadores evalúan cognitivamente su ambiente de trabajo, incluidos los elementos de la organización.

Santamaria (2020) concibe el clima organizacional como un conjunto de actitudes y comportamientos que determinan la dinámica de una organización. Surge y evoluciona a través de las interacciones entre los miembros y el ambiente de trabajo de la organización.

Rodríguez (2016) manifiesta que el clima organizacional depende de la cultura de cada empresa, es decir de la personalidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación del equipo y que influye en la conducta de los mismos.

Teorías del Clima Organizacional

Teoría de Likert

De acuerdo a Likert citado por Estela (2021) es el comportamiento asumido por los subordinados, depende directamente de los comportamientos administrativos y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional

Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen la percepción individual del clima organizacional, las cuales son:

Variables causales: definidas como variables independientes, que se dirigen a evidenciar el camino que toma una organización para desarrollarse y producir resultados. Algunos de estos factores son: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, las competencias y actitudes.

Variables Intermedias: permite medir el estado interno de la empresa, en factores tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables finales: es resultado del efecto de la variable causal e intermedia, está orientada a determinar los resultados alcanzados por la organización en factores como: productividad y rentabilidad.

Asimismo, Vargas (2022) basándose en lo expuesto por Likert, establece los próximos tipos de clima organizacional:

Participativo: se define por procesos de toma de decisiones distribuidos que se producen en toda la empresa. Para la interacción en equipo, se utiliza tanto la comunicación vertical como la horizontal. En este tipo de cultura organizacional se observa un alto nivel de dedicación de los empleados en los objetivos de la organización.

Autoritario: las decisiones se toman de antemano en los niveles jerárquicos superiores de la organización, que se caracteriza por la desconfianza. Desde entonces, la burocracia del sistema regulador ha proliferado. La gestión de los procesos está formalizada y centralizada. El ambiente es de desconfianza, inseguridad y miedo generalizados.

Paternalista: los altos ejecutivos de la institución toman las decisiones, existe un control centralizado y tiene una estructura patriarcal en la que se les otorga toda la autoridad y se da cierta libertad a los subordinados dentro de unos límites establecidos. Se distingue por un entorno de confianza y un alto grado de compromiso.

Consultivo: existe un mayor nivel de jerarquía y poder de decisión en su estructura organizativa. En una organización jerárquica, las decisiones las toman los intermediarios y subordinados. Es definido por una cultura de confianza y un alto nivel de compromiso.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

La teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo incorporó un nuevo término que se volvería fundamental en el ámbito de la administración. Esta teoría aborda cuestiones como la motivación, el liderazgo, la comunicación, la organización no formal, entre otros aspectos. En esencia, hace hincapié en que las relaciones humanas se sustentan en la interacción social entre personas y grupos mediante acciones y actitudes (Chiavenato, 2019).

Una de las conclusiones más importantes de Elton Mayo fue que el comportamiento individual y las actitudes están estrechamente relacionados, y que los factores grupales influyen considerablemente en el comportamiento individual. Adicionalmente, señaló que las normas grupales inciden en la productividad de cada individuo y que la recompensa económica tiene un efecto decreciente en la productividad en comparativa con las normas y actitudes grupales, así como la seguridad laboral (Robbins, 2018)

Asimismo, Chiavenato (2019) presenta algunas conclusiones adicionales sobre la teoría de las relaciones humanas:

- a) El trabajo se realiza particularmente en grupo y con interacción social.
- b) Los trabajadores no se sienten aislados, sino que forman parte de un grupo social.
- c) El papel de la administración es desarrollar líderes democráticos, persuasivos y sociables que posean la capacidad de comprender a todos los trabajadores y comunicarse con ellos.
- d) Las personas se sienten motivadas por la pertenencia a un grupo, así como por obtener reconocimiento y una adecuada comunicación.

Características del Clima Organizacional

Rengifo (2018) las características del clima organizacional repercuten sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sus comportamientos, dado que el comportamiento tiene consecuencia para la organización, entre las cuales están la productividad, satisfacciones, rotación y la adaptación.

El clima organizacional es una autocrítica de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y con el sistema organizacional. Simbron y Sanabria (2020) en su investigación identificaron las siguientes características:

- a) Alude al entorno en el que se desarrolla la actividad de la organización.
- b) Entre los factores que conforman el clima organizacional se encuentran los elementos relativos al lugar de trabajo
- c) A pesar de sufrir cambios como consecuencia de circunstancias coyunturales, conserva cierta permanencia. Con cambios relativamente graduales, es posible contar con una cierta estabilidad en el clima de la organización
- d) Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Se puede contar con una cierta perdurabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales. Una situación de conflicto no resuelto puede agravar el clima de la organización durante un periodo relativamente largo.
- e) Tiene un cierto efecto en el comportamiento de los integrantes de la empresa. Por otro lado, un mal clima complica en gran medida la gestión de la empresa y la coordinación del trabajo.
- f) Repercute en el grado de entrega e identificación de los integrantes de la organización. Una organización con un adecuado clima tiene una elevada probabilidad de conseguir un nivel notable de identificación de sus trabajadores.

- g) Se ve influenciada por el comportamiento y las acciones de los empleados de la compañía y, a su vez, influye en dichos comportamientos y acciones.
- h) Se ve afectada por diferentes factores estructurales, como el modo de dirección, las normas y planes de gestión, los regímenes de contratación y de despido, etc. Por ejemplo, un estilo de dirección muy burocrático y autoritario, con un exceso de control y de desconfianza, puede provocar un ambiente de trabajo tenso entre los colaboradores.
- i) El ausentismo y la excesiva rotación pueden ser señales de un mal clima organizacional.
- j) Es factible modificar el clima organizacional, pero es necesario que se realicen cambios en más de una variable para que el efecto sea perdurable.

Factores que inciden en el clima organizacional

Renjifo (2018) indica que las percepciones y respuestas que engloba el clima organizacional se producen en una gran variedad de factores, entre ellos están:

La forma en que el empleado percibe su ambiente de trabajo

Resultados esperados como fruto de sus esfuerzos.

Los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, consultiva y participativa)

La estructura de la organización (comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones)

Comportamiento en el trabajo, son respuestas a diferentes elementos (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, nuevas oportunidades).

Importancia del Clima Organizacional

Según et al. Guerrero (2019) un clima organizacional positivo motiva a los trabajadores a asumir riesgos ante situaciones inciertas, lo que disminuye el impacto del cambio en la eficacia de la organización.

La gestión del clima organizacional es imprescindible para fomentar una cultura positiva en el lugar de trabajo que permita a los empleados desarrollar todo su potencial. Las organizaciones públicas pueden crear planes de acción que ayuden a aumentar la motivación y el compromiso de los empleados por medio del clima organizacional. Pueden desarrollar

planes de acción que ayuden a los empleados en su desempeño y compromiso, esto a su vez, impactará positivamente en los resultados de la organización (Servir, 2017).

El valor del clima organizacional radica en que influye directamente en el rendimiento o desempeño. Por esta razón, es importante centrarse en el aprendizaje organizacional, el liderazgo, la comunicación, la motivación, el confort y la formación, ya que estos elementos permitirán que una organización sea fluida, productiva y experimente un desarrollo eficiente en general (Cajiao, 2021).

Dimensiones del clima organizacional

Según (Brunet 2014, citado por Moloche, 2021) propone cuatro dimensiones, las cuales son: estructura de gestión, comunicación, identidad y motivación.

- **Estructura de gestión:** se refiere a la manera en que los directivos definen y comparten con su personal los objetivos y el procedimiento de trabajo. Las normas, reglamento y políticas que una organización puede implantar y que tienen un impacto directo en cómo se lleva a cabo en una tarea, actividad o procedimiento. Se puede deducir que es la visión de las responsabilidades, directrices y políticas dentro de una organización.
- **Comunicación:** la comunicación mide el nivel de confianza, camaradería y trabajo en equipo que una persona tiene con relación con la comunicación escrita, oral y no verbal observada entre las personas de su entorno de trabajo. Esta dimensión se basa en los canales de comunicación interna y en la facilidad que resulta para el personal con su jefe o superior a la hora de hacer recomendaciones o plantear inquietudes.
- **Identidad:** o sentido de pertenencia a la organización, es un factor determinante del grado de implicación de los empleados con los logros de la organización y de su satisfacción por formar parte de ella. Es así, que la identidad tiene como objetivo que los trabajadores deben identificarse con sus equipos, departamento, profesiones u organización para poder colaborar eficazmente con su trabajo.
- **Motivación:** la motivación se refiere a las circunstancias que hacen que los trabajadores se esfuercen más o menos en la empresa. La motivación es la técnica que se instrumenta para motivar a los empleados y responder a sus demandas. La motivación de cada persona es una respuesta a los estímulos y circunstancias que experimenta, las cuales están sujetas a una necesidad o a un incentivo en función de su realidad, esto sugiere que el colaborador debe desempeñar sus funciones para

alcanzar los objetivos organizacionales. En ese sentido, puede decirse que esta dimensión se fundamenta en aquellos factores motivadores que cada empresa fomenta entre sus empleados.

2.2.2 Desempeño Laboral

Conceptos de desempeño laboral

Según Cruzado (2020) el desempeño laboral son los actos, comportamiento y resultados escalables que los colaboradores realizan o producen y que están relacionados y contribuyen con los objetivos de la compañía.

El desempeño laboral es el nivel en que los trabajadores se sienten favorables o desfavorables con respecto a su trabajo. Es una reacción psicológica al propio trabajo, así como al entorno social y físico del lugar de trabajo. Entonces, como concepto, el desempeño laboral son las actividades o comportamiento de los empleados que son pertinentes para las metas de la organización y que puedan evaluarse en función de la competencia de cada persona y su nivel de aportación a la empresa. Es más probable que los empleados rindan más en el trabajo si creen que existe un equilibrio entre recompensas y contribuciones con la organización. (González et al., 2021).

El desempeño laboral implica la realización eficaz de las funciones atribuidas en el ambiente de trabajo, y esto se consigue aplicando apropiadamente los conocimientos, las competencias pertinentes y las actitudes del colaborador. Consiste en realizar las tareas de forma eficiente y de conformidad con las normas y los objetivos fijados por la organización (Gabini, 2018).

Según Pastor (2018) el desempeño es la conducta de los empleados para alcanzar los objetivos fijados, forma parte de una estrategia personal para lograr las metas. Por lo tanto, es un conjunto de acciones productivas de los empleados que se comprometen a lograr los objetivos planteados.

El desempeño laboral se refiere a la manera en que los colaboradores de una organización llevan a cabo las responsabilidades y tareas encomendadas a sus puestos, mediante la utilización de sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades. Su finalidad es la consecución de los objetivos establecidos, generando comportamientos y modificaciones que contribuyan a evaluar la eficiencia y eficacia tanto de la organización como de sus empleados para alcanzar las metas propuestas (González y Vilchez, 2021).

Según Robbins et al. (2013) el desempeño laboral se entiende como un proceso que mide el nivel de eficiencia y eficacia de una organización, una persona o un proceso en función de la consecución de sus tareas y objetivos laborales.

Factores del desempeño laboral

Según Uribe (2014) los aspectos que condicionan el desempeño laboral aportan datos relevantes de mejora continua, salud ocupacional y el bienestar del empleado, se comprueba que el liderazgo y las relaciones interpersonales desempeñan un papel decisivo en el desarrollo del trabajo.

La variable de desempeño laboral se incluye dentro de los factores relacionados con las actitudes personales, se centran en los comportamientos que muestra un individuo en el desempeño de su trabajo, entre los que se destacan: la adaptabilidad, la puntualidad y asistencia, la responsabilidad, la motivación, la disciplina la cooperación e iniciativa (Davis y Newstrom, 2013).

Adaptabilidad: se relaciona con la capacidad de adecuarse a nuevas tareas, comprender y asimilar los procesos, la enseñanza y los cambios de procedimientos

Asistencia y puntualidad: comprenden el cumplimiento del horario, la permanencia en el puesto de trabajo y la atención para evitar retrasos en las tareas asignadas.

Responsabilidad: comprende el cumplimiento de las actitudes y obligaciones propias del puesto de trabajo, orientadas a la realización de los objetivos fijados.

Motivación: se considera como la fuerza que acciona y estimula al individuo a desempeñar eficazmente las tareas.

Disciplina: es fundamental para seguir de forma sistemática las políticas, normas y procedimientos marcados por la organización.

Cooperación: es la colaboración natural del empleado en la compañía o en las relaciones interpersonales, con el fin de lograr resultados exitosos y productivos.

Iniciativa: incluye la exposición de ideas, sugerencias y contribuciones que añadan valor al trabajo y aumenten la productividad.

Métodos de evaluación de desempeño

Según Robbins (2013) para evaluar el desempeño de los empleados existen siete métodos fundamentales, las cuales se detallan a continuación:

Ensayos escritos: se trata de escribir una descripción minuciosa de los puntos fuertes y débiles de un empleado, de su rendimiento pasado y de su potencial, junto con propuestas para mejorar su desempeño.

Incidentes críticos: en esta técnica, la atención se concentra en los comportamientos esenciales o clave que diferencian el desempeño eficaz del ineficaz.

Escalas gráficas de valoración: se aplican para hacer una lista de factores específicos del desempeño, como la calidad y la cantidad de trabajo, los conocimientos, la colaboración, la lealtad, la asistencia, la honestidad y la iniciativa, y luego se valora cada factor en una escala gráfica.

Escala de valoración basada en el comportamiento: esta estrategia reúne elementos del método de incidentes críticos y de las escalas gráficas de valoración. El calificador utiliza una escala numérica para evaluar ejemplos de comportamientos laborales exhibidos por el empleado.

Comparaciones multipersonales: aquí se compara el desempeño de un individuo con el de otros trabajadores.

Administración por objetivos (APO): se califica a los empleados en función de su capacidad y la de sus superiores para alcanzar objetivos específicos.

Retroalimentación de 360 grados: este enfoque recoge información de diversas fuentes, como supervisores, colegas y empleados, para conseguir una imagen más completa de las relaciones entre empleados y supervisores.

Participación laboral y compromiso organizacional

La participación laboral se entiende como el nivel en el que un trabajador se siente conectado con su puesto de trabajo, demostrando un compromiso activo con sus obligaciones laborales y estimando que su desempeño laboral es una parte esencial de su valía personal. Aquellos trabajadores con un alto grado de implicación laboral suelen sentir una fuerte identificación con su puesto de trabajo, lo que se transforma en una actitud positiva que los lleva a aportar una colaboración eficaz a su trabajo (Torres et al., 2022).

En lo que respecta al compromiso organizacional, se alude al nivel en que un trabajador se identifica con una determinada organización y sus objetivos, manifestando el deseo de conservar su vinculación con la misma. El compromiso organizacional se vincula con el nivel de afinidad que el empleado considera hacia la organización que le provee empleo (Coronado et al., 2020).

Beneficios de la evaluación del desempeño

De acuerdo a lo mencionado por Chiavenato (2019) cuando la evaluación de desempeño es planificada, organizada y supervisada. Genera beneficios en corto, mediano y largo plazo. Los beneficiados por la evaluación son la persona, el gerente y la organización.

Beneficios para la persona:

Le permite al empleado conocer qué aspectos de su conducta y rendimientos son apreciados por la empresa.

A través de la evaluación, los empleados comprenden las expectativas de sus superiores y pueden identificar sus fortalezas y áreas de mejora

Beneficios para el gerente:

Facilita la manera de medir el desempeño y la forma de actuar de los subordinados de forma imparcial, lo que neutraliza la subjetividad.

Permite al directivo adoptar medidas para perfeccionar el desempeño de sus subordinados.

Favorece la comunicación con los subordinados al transmitirles que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo para que conozcan su desempeño.

Beneficios para la Organización:

Hace posible la identificación de los empleados que precisan mejorar en ciertos aspectos o en determinadas actividades.

Dinamiza la política de recursos humanos al proporcionar oportunidades de promoción en función del desempeño evidenciado.

La competitividad dentro de la institución aumentará, lo cual será beneficioso para el logro de las metas establecidas

Dimensiones del Desempeño Laboral

Según (Koopmans 2015, citado por Guzmán,2020) afirma que el desempeño está constituido por distintos comportamientos que afectan en medida al logro de objetivos, ante ellos propone tres dimensiones principales entre los cuales son: el desempeño de la tarea, desempeño contextual y el comportamiento laboral contraproducente.

- Desempeño de tarea: se refiere a todas las acciones o actividades necesarias para la creación de cualquier tipo de producto, incluyendo tanto bienes como servicios. Estos comportamientos varían en función de las responsabilidades y los puestos que ocupa cada colaborador, que ya se han especificado en las descripciones de los puestos.
- Desempeño contextual: el desempeño contextual o también llamado “comportamiento de ciudadanía organizacional” o con sus iniciales en inglés OCB. Son las acciones que apoyan los objetivos de la empresa al tiempo que contribuyen al entorno social y psicológico, es decir, todas las acciones realizadas fuera del ámbito de las obligaciones laborales habituales, como la iniciativa, la proactividad y el entusiasmo de interactuar con los demás en la organización.
- Desempeño contraproducente: es un comportamiento voluntario que perjudica el bienestar de la organización, el comportamiento laboral contraproducente guarda relación con cuatro rasgos de la personalidad las cuales son: rasgo de la agresividad, rasgo de laboriosidad, rasgo de decepción y rasgo de autocontrol. Un ejemplo de este comportamiento puede ser la falta de ética en la función de trabajo o de asistir, pero realiza otras actividades que no son sus funciones.

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Definición de las Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Clima Organizacional	Brunet (2014) el clima organizacional es la percepción del ambiente que sirve de referencia a través de la cual el colaborador interpreta las demandas de su entorno y selecciona los comportamientos que adoptará en la organización para generar un buen clima.	La evaluación del clima organizacional se fundamenta en cuatro dimensiones principales: estructura de gestión, comunicación, identidad y motivación. Dichas dimensiones se evalúan mediante 13 indicadores diversos, lo que resulta en un cuestionario elaborado de 24 ítems para evaluar la percepción del clima organizacional	Estructura de Gestión	Condiciones laborales Políticas Objetivos C. Interna C. Interpersonal
			Comunicación	Precisión de información C. Ascendente Identidad con la institución
			Identidad	Identidad con los compañeros Sentimiento de pertenencia Incentivos Necesidad Reconocimiento
Desempeño Laboral	Koopmans (2015) el desempeño laboral se comprende como el conjunto de características de comportamientos de una organización, equipo o desempeño.	La evaluación del desempeño laboral se fundamenta en tres dimensiones principales: desempeño en la tarea, desempeño contextual y el comportamiento laboral contraproducente. Dichas dimensiones se evalúan mediante 9 indicadores diversos, lo que resulta un cuestionario de 24 ítems para analizar el desempeño laboral.	Desempeño de Tarea	Eficiencia de funciones Capacidad de solución Empleo de conocimientos Decisiones acertadas
			Desempeño Contextual	Involucramiento en las actividades Cumplimiento de metas Solución inadecuada de problemas
			Desempeño Contraproducente	Fomento de clima negativo Desgaste en el trabajo

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Hipótesis de la Investigación

3.2.1 Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

3.2.2 Hipótesis Específicas

La estructura de gestión se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

La identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Descripción de la Metodología

El tipo de esta investigación es básica, ya que se sustenta en fundamentos teóricos, su principal objetivo radica en mejorar el conocimiento científico, desarrollar teorías y verificar el conocimiento mediante instrumentos y descubrimientos.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que se basa en el análisis estadístico de los datos recolectados para probar sus hipótesis. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los estudios cuantitativos tienen como objetivo describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando identificar relaciones causales entre las variables.

Diseño de investigación

La presente investigación utiliza un diseño no experimental, porque se concentra en la medición, análisis y descripción de las variables de estudio, sin intervenir intencionalmente en ellas. Según la explicación de Hernández y Mendoza (2018), la investigación no experimental se caracteriza por llevarse a cabo sin manipular deliberadamente las variables, permitiendo así una observación y análisis de las relaciones entre las mismas tal como se presentan en su contexto natural.

Esta investigación se elabora con un corte transversal, ya que la información se recolecta en un único momento. De acuerdo con la explicación de Hernández y Mendoza (2018), el corte transversal, también conocido como transaccional, se enfoca en analizar la incidencia de determinadas variables y su interrelación en un momento dado. Es decir, se busca obtener una "instantánea" de la situación estudiada en un momento específico.

4.2 Implementación de la investigación

Se inició con la solicitud de autorización para aplicar los cuestionarios, dirigida a la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, posterior a la aprobación se realizó de manera presencial a cada colaborador de la unidad. Terminando la aplicación, los datos se subieron en Microsoft Excel, para poder ordenar la información. Finalmente se trasladó la data al programa SPSS versión 29, para el respectivo análisis e interpretación. Así mismo, para llevar a cabo la implementación de la tesis fue necesario establecer etapas que permitan mantener un orden de las actividades a realizar, las cuales se detallan en la Tabla 2.

Etapas del desarrollo del plan de tesis

Tabla 2

Etapas del desarrollo del plan de tesis

ETAPAS DEL DESARROLLO DEL PLAN DE TESIS	
Etapa Preliminar	Elección del tema a investigar
	Investigación de estudios recientes sobre el tema
Desarrollo del Plan de Tesis	Establecer la empresa y área donde se aplicará la investigación
	Título del plan de Tesis
	Descripción del problema
	Formulación del problema de la investigación
	Planteamiento de los objetivos de la investigación
	Delimitación de la investigación
	Justificación de la investigación
	Limitación de la investigación
	Elaboración de los antecedentes nacionales e internacionales
	Elaboración de las bases teóricas
	Operacionalización de variables y planteamiento de las hipótesis
	Definición de la metodología
	Establecer cronograma de elaboración de Tesis
	Establecer Presupuesto de Tesis
Establecer referencias	

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Población y Muestra de la Investigación

Población

La investigación abarca una población compuesta por 18 colaboradores pertenecientes a la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, incluyendo también al jefe de dicha Unidad. Hernández y Mendoza (2018) explican que la población se refiere al conjunto completo de todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones o características establecidas para el estudio en cuestión.

Muestra

La muestra es un subgrupo seleccionado del universo o población total, del cual se recopilan los datos para el estudio. Es esencial que esta muestra sea representativa de la población en su conjunto, especialmente si se pretenden generalizar los resultados obtenidos en el estudio. En otras palabras, al elegir una muestra adecuada y representativa, se busca

que los hallazgos obtenidos sean aplicables y reflejen las características y comportamientos de la población en su totalidad (Hernández y Mendoza, 2018)

En ese sentido, se decidió tomar a la totalidad de la población como muestra, siendo que la población al estar conformada de 18 colaboradores, se considera una población pequeña. Por lo tanto, la muestra es de tipo censal.

4.4 Técnicas de Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas

En la investigación, se utilizó la encuesta como técnica básica para recopilar datos de las unidades de información en relación a las variables de clima organizacional y desempeño laboral. Además, se recurrió al análisis, que permitió identificar y fundamentar el problema en estudio. La encuesta fue empleada para obtener información directa de los colaboradores sobre sus percepciones del clima organizacional y su desempeño laboral, mientras que el análisis proporcionó una visión más cercana y contextualizada de la situación, ayudando a validar e interpretar los resultados obtenidos a través de la encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Para recopilar la información de la muestra, se diseñaron dos tipos de instrumentos llamados cuestionarios, específicamente destinados a medir las variables de clima organizacional y desempeño laboral.

4.5 Validez y Confiabilidad

La validez de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral se evaluó sobre criterio de juicio de expertos en este campo. Los expertos involucrados en esta evaluación se seleccionaron en función de su conocimiento temático y su experiencia metodológica, y fueron quienes confirmaron su idoneidad. A continuación, se presenta una tabla que muestra a los expertos que respaldaron la validez de los instrumentos

Tabla 3

Resultados de validación de los cuestionarios

Validador	Resultado
Dr. José Vilca Ccolque	Aplicable
Dra. Nataly Cárdenas Carrión	Aplicable
Mg. Cesar Trujillo Hinojosa	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Para análisis de confiabilidad se utilizó la escala de fiabilidad de Alfa de Cronbach que se detalla a continuación:

Tabla 4

Nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Nivel de Fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	0.9 a 1
Muy bueno	0.7 a 0.9
Bueno	0.5 a 0.7
Regular	0.3 a 0.5
Deficiente	0 a 0.3

Fuente: AVECILLAS y LOZANO (2016) nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Clima Organizacional

Se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento de clima organizacional, considerando que el cuestionario abarca una escala politómica y multidimensional.

Tabla 5

Resultado de confiabilidad del cuestionario de clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
.826	24

Fuente: Elaboración propia.

Se presenta el resultado de la fiabilidad del cuestionario de clima organizacional, destacando que este cuestionario exhibe una confiabilidad alta (alfa = 0,836). Este hallazgo sugiere que el instrumento es adecuado para su aplicación. Además, dado que el cuestionario abarca diversas dimensiones, se consideró esencial llevar a cabo un análisis de confiabilidad específico para cada una de ellas, lo cual se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 6*Resultados de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de clima organizacional*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Estructura de gestión	.740	6
Comunicación	.710	6
Identidad	.754	6
Motivación	.701	6

Fuente: Elaboración propia.

Se presentan los resultados de confiabilidad de cada dimensión del cuestionario de clima organizacional. Los datos en la tabla indican que las distintas componentes del cuestionario muestran un alto nivel de confiabilidad (estructura de gestión = 0.740, comunicación = 0.710, identidad = 0.754 y motivación = 0.702). Estos resultados refuerzan la idoneidad del cuestionario para recopilar información de las unidades de análisis.

Desempeño Laboral**Tabla 7***Resultado de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N.º de elementos
.847	24

Fuente: Elaboración propia.

Se presenta el resultado de la fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral, destacando que este cuestionario exhibe una confiabilidad alta (alfa = 0,847). Este hallazgo sugiere que el instrumento es adecuado para su aplicación. Además, dado que el cuestionario abarca diversas dimensiones, se consideró esencial llevar a cabo un análisis de confiabilidad específico para cada una de ellas, lo cual se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 8*Resultados de confiabilidad de las dimensiones del cuestionario de desempeño laboral*

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Desempeño de tarea	.748	8
Desempeño contextual	.805	8
Desempeño contraproducente	.761	8

Fuente: Elaboración propia.

Se presentan los resultados de confiabilidad de cada dimensión del cuestionario de desempeño. Los datos en la tabla indican que las distintas dimensiones del cuestionario muestran un alto nivel de confiabilidad (desempeño de tarea = 0.748, desempeño contextual = 0.805 y comportamientos contraproducentes = 0.761). Estos resultados refuerzan la idoneidad del cuestionario para recopilar información de las unidades de análisis.

4.6 Resultados

4.6.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Para el siguiente análisis, en lo que concierne la variable clima organizacional se tomaron en cuenta las siguientes calificaciones: de 24 a 56 se considera “clima organizacional bajo”, de 57 a 87 se considera “clima organizacional regular” y de 88 a 120 “clima organizacional alto”. Así mismo para sus dimensiones: estructura de gestión, de 6 a 13 se considera “estructura de gestión bajo”, de 14 a 22 se considera “estructura de gestión regular” y de 23 a 30 “estructura de gestión alto”. Para la dimensión comunicación, de 6 a 13 se considera “comunicación bajo”, de 14 a 22 se considera “comunicación regular” y de 23 a 30 “comunicación alto”. Para la dimensión identidad, de 6 a 13 se considera “identidad bajo”, de 14 a 22 se considera “identidad regular” y de 23 a 30 “identidad alto”. Finalmente, para la dimensión motivación, de 6 a 13 se considera “motivación bajo”, de 14 a 22 se considera “motivación regular” y de 23 a 30 se considera “motivación alto”.

Tabla 9

Análisis descriptivo de clima organizacional y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Clima organizacional	Bajo	0	0.0%
	Regular	10	55.6%
	Alto	8	44.4%
	Total	18	100.0%
Estructura de gestión	Bajo	1	5.6%
	Regular	11	61.1%
	Alto	7	33.3%
	Total	18	100.0%
Comunicación	Bajo	0	0.0%
	Regular	13	72.2%
	Alto	5	27.8%
	Total	18	100.0%
Identidad	Bajo	0	0.0%
	Regular	10	55.6%
	Alto	8	44.4%

	Total	18	100.0%
	Bajo	0	0.0%
Motivación	Regular	13	72.2%
	Alto	5	27.8%
	Total	18	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9, se muestra la variable clima organizacional y sus dimensiones. Los datos son los siguientes: el 55.6% manifestó que el clima organizacional tiene un nivel regular y el 44.4% manifestó que tiene un nivel alto. Así mismo para la dimensión estructura de gestión, el 61.1% manifestó que el nivel es regular, el 33.3% manifestó que el nivel es alto y el 5.6% manifestó que el nivel es bajo. Para la dimensión comunicación, el 72.2% manifestó que el nivel es regular y el 27.8% indicó que el nivel es alto. Para la dimensión identidad, el 55.6% manifestó que el nivel es regular y el 44.4% indicó que el nivel es alto. Finalmente, para la dimensión motivación, el 72.2% manifestó que el nivel es regular y el 27.8% indicó que el nivel es alto

Para el siguiente análisis, en lo que concierne la variable desempeño laboral se tomaron en cuenta las siguientes calificaciones: de 24 a 56 se considera “desempeño laboral bajo”, de 57 a 87 se considera “desempeño laboral regular” y de 88 a 120 se considera “desempeño laboral alto”. Así mismo para la dimensión desempeño en la tarea, de 8 a 18 se considera “desempeño en la tarea bajo”, de 19 a 29 se considera “desempeño en la tarea regular” y de 30 a 40 se considera “desempeño en la tarea alto”. Para la dimensión desempeño en el contexto, de 8 a 19 se considera “desempeño en el contexto bajo”, de 19 a 29 se considera “desempeño contextual regular” y de 30 a 40 se considera “desempeño contextual alto”. Finalmente, para la dimensión desempeño contraproducente, de 8 a 18 se considera “desempeño contraproducente bajo”, de 19 a 29 se considera “desempeño contraproducente regular” y de 30 a 40 se considera “desempeño contraproducente alto”.

Tabla 10

Análisis descriptivo de desempeño laboral y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
	Bajo	0	0.0%
	Regular	11	61.1%
Desempeño laboral	Alto	7	38.9%
	Total	18	100.0%
Desempeño en la	Bajo	0	0.0%
tarea	Regular	2	11.1%

	Alto	16	88.9%
	Total	18	100.0%
	Bajo	0	0.0%
Desempeño contextual	Regular	3	16.7%
	Alto	15	83.3%
	Total	18	100.0%
	Bajo	13	72.2%
Desempeño contraproducente	Regular	5	27.8%
	Alto	0	0.0%
	Total	18	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 se muestra la variable desempeño laboral y sus dimensiones los datos son los siguientes: el 61.1% manifestó que el clima organizacional tiene un nivel regular y el 38.9% manifestó que tiene un nivel alto. Para la dimensión desempeño en la tarea, el 88.9% manifestó que tiene un nivel alto y el 11.1% manifestó que tiene un nivel bajo. Así mismo para la dimensión desempeño contextual, el 83.3% manifestó que tiene un nivel alto y el 16.7% manifestó que tiene un nivel regular. Finalmente, para la dimensión desempeño contraproducente, el 72.2% manifestó que tiene un nivel bajo y el 27.8% manifestó que tiene un nivel regular.

4.6.2 Contrastación de Hipótesis

Como la muestra es menor a 50 utilizamos la prueba de normalidad de Shapiro – Wilrk para determinar la distribución y la estadística. A su vez, se va a determinar el uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman o R de Pearson, según corresponda.

Tabla 11

Prueba de Shapiro Wilrk para una muestra

	Estadístico	gl	P
Clima organizacional	.949	18	.403
Desempeño laboral	.952	18	.461

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 11, el P valor de la variable clima organizacional es de 0.403 y el P valor de la variable desempeño laboral es de 0.46. Entonces como ambos p valor de las variables es $P > 0.05$ consideramos que tiene una distribución normal, por lo tanto, se aplicará una estadística paramétrica y se utilizará R de Pearson para hacer la contrastación de las hipótesis.

Tabla 12*Coefficiente de R de Pearson*

Coeficiente	Correlación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Hernández Sampieri (2018)

Además, en lo que respecta el valor P, es importante considerar que:

Si el p valor > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor < 0.05, se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Contraste de la hipótesis general

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Tabla 13*Relación entre clima el organizacional y el desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	R de Pearson	P valor	N
Clima organizacional	.913**	0.000	18

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 13, se demuestra la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. El coeficiente de R de Pearson indica un resultado de 0.913 indicando una correlación positiva perfecta entre las variables, el p valor es de 0.000 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces, se concluye que, si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023, debido a que se evidenció un coeficiente de correlación de 0.913 con un margen de error de 0.000.

Contraste de hipótesis específica 1

Ha: La estructura de gestión se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Ho: La estructura de gestión no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Tabla 14

Relación entre estructura de gestión y el desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	R de Pearson	P valor	N
Estructura de gestión	.649**	0.004	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 14, se demuestra la relación entre la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. El coeficiente de R de Pearson indica un resultado de 0.649 indicando una correlación positiva considerable entre la dimensión estructura de gestión y la variable desempeño laboral, el p valor es de 0.004 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces, se concluye que, si existe relación significativa entre la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023, debido a que se evidenció un coeficiente de correlación de 0.649 con un margen de error de 0.004.

Contraste de hipótesis específica 2

Ha: La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Ho: La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Tabla 15

Relación entre la comunicación y el desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	R de Pearson	P valor	N
Comunicación	.611**	0.007	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 15, se demuestra la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. El coeficiente de R de Pearson indica un resultado de 0.611 indicando una correlación positiva considerable entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, el p valor es de 0.007 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces, se concluye que, si existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023, debido a que se evidenció un coeficiente de correlación de 0.611 con un margen de error de 0.007.

Contraste de hipótesis específica 3

Ha: La identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Ho: La identidad no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Tabla 16*Relación entre identidad y el desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	R de Pearson	P valor	N
Identidad	.707**	0.001	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 16, se demuestra la relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. El coeficiente de R de Pearson indica un resultado de 0.707 indicando una correlación positiva considerable entre la dimensión identidad y la variable desempeño laboral, el p valor es de 0.001 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Entonces, se concluye que, si existe relación significativa entre la identidad y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023, debido a que se evidenció un coeficiente de correlación de 0.707 con un margen de error de 0.001.

Contraste de hipótesis específica 4

Ha: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Ho: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

Tabla 17*Relación entre la motivación y el desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	R de Pearson	P valor	N
Motivación	.648**	0.004	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la tabla 17, se demuestra la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. El coeficiente de R de Pearson indica un resultado de 0.648 indicando una correlación positiva considerable entre la dimensión motivación y la variable desempeño laboral, el p valor es de 0.004 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Entonces, se concluye que, si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023, debido a que se evidenció un coeficiente de correlación de 0.648 con un margen de error de 0.004.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima organizacional

Estructura de gestión

Tabla 18

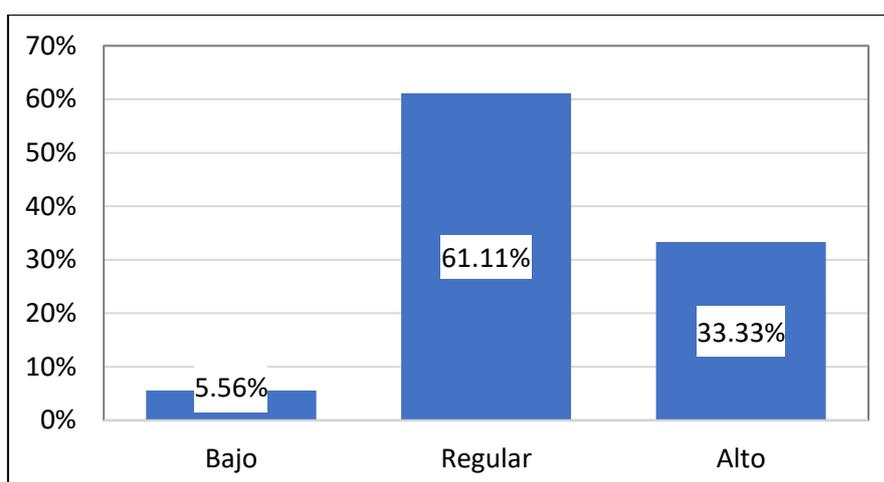
Resultados descriptivos de la dimensión estructura de gestión

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	5.6%
Regular	11	61.1%
Alto	6	33.3%
Total	18	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Figura 1

Resultados porcentuales de la dimensión estructura de gestión



Los datos obtenidos en la tabla 18 y figura 1 muestran que 11 colaboradores que representan en 61.1% perciben un nivel regular de estructura de gestión en la Unidad de Finanzas de la SBN, asimismo, 6 colaboradores que representan el 33.3% perciben un nivel bueno en la estructura de gestión y finalmente 1 colaborador que representa el 5.6% percibe un nivel malo en la estructura de gestión. Estos resultados evidencian que la estructura de gestión tiene un nivel moderado con tendencia a bueno, que la mayoría del personal de la Unidad de Finanzas cuenta con el conocimiento de las normas y reglas de la institución.

Comunicación

Tabla 19

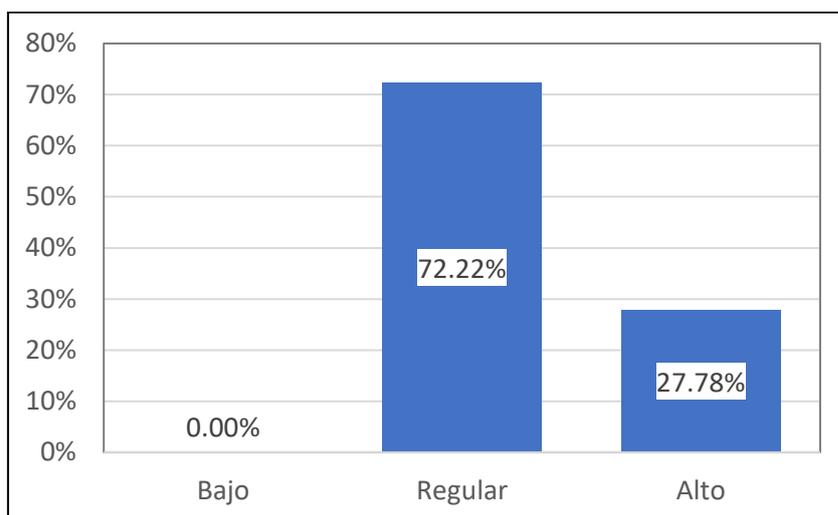
Resultados descriptivos de la dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	13	72.2%
Alto	5	27.8%
Total	18	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Figura 2

Resultados porcentuales de la dimensión comunicación



Los datos obtenidos en la tabla 19 y figura 2 muestran que 13 colaboradores que representan en 72.2% perciben un nivel regular de comunicación en la Unidad de Finanzas de la SBN, asimismo, 5 colaboradores que representan el 27.78% perciben un nivel bueno en la comunicación. Estos resultados obtenidos demuestran que la comunicación del personal de la Unidad de Finanzas en su mayoría es de manera regular que posiblemente sea por inconvenientes personales que afecten a las coordinaciones en temas laborales.

Identidad

Tabla 20

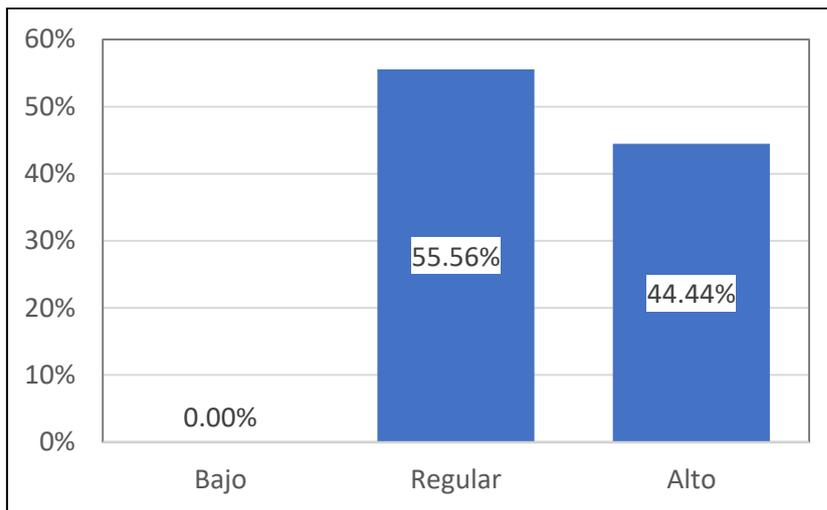
Resultados descriptivos de la dimensión identidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	10	55.6%
Alto	8	44.4%
Total	18	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Figura 3

Resultados porcentuales de la dimensión identidad



Los datos obtenidos en la tabla 20 y figura 3 muestran que 10 colaboradores que representan en 55.6% cuentan con un nivel regular de identidad en la Unidad de Finanzas de la SBN, asimismo, 8 colaboradores que representan el 44.4% cuentan con un buen nivel de identidad con la institución. Con los resultados obtenidos se demuestra que la identidad con la institución y con el equipo es de nivel moderado.

Motivación

Tabla 21

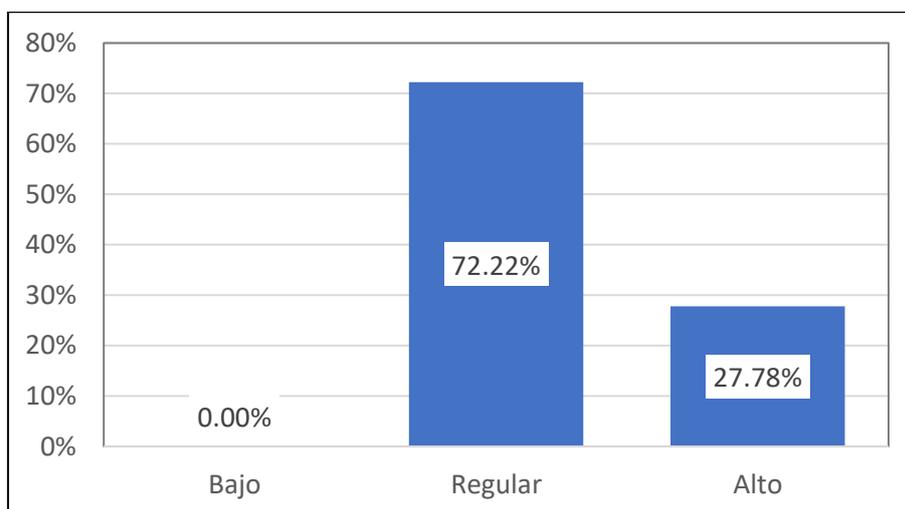
Resultados descriptivos de la dimensión motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	13	72.2%
Alto	5	27.8%
Total	18	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Figura 4

Resultados porcentuales de la dimensión motivación



Los datos obtenidos en la tabla 21 y figura 4 muestran que 13 colaboradores que representan en 72.2% cuentan con un nivel regular de motivación, asimismo, 5 colaboradores que representan el 27.8% cuentan con un nivel bueno en la motivación. Estos resultados obtenidos demuestran que la motivación del personal de la Unidad de Finanzas tiene en general un nivel moderado, esto se podría deber a falta de reconocimiento, recompensas equitativas y esfuerzos valorados en el logro de los objetivos de la Institución.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Desempeño en la tarea

Tabla 22

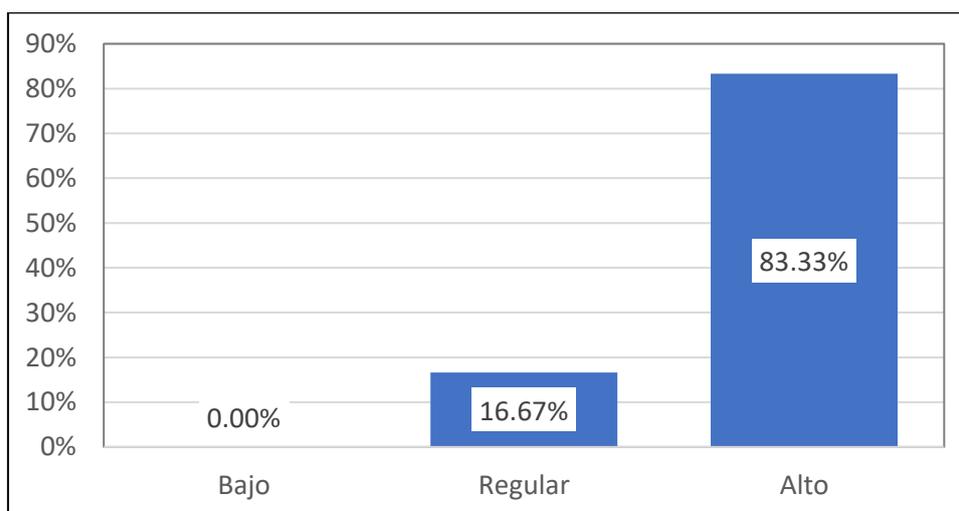
Resultados descriptivos de la dimensión desempeño en la tarea

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	3	16.7%
Alto	15	83.3%
Total	18	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Figura 5

Resultados porcentuales de la dimensión desempeño en la tarea



Los datos obtenidos en la tabla 22 y figura 5 muestran que 15 colaboradores que representan en 83.3% tienen un nivel bueno de desempeño en la tarea en la Unidad de Finanzas de la SBN, asimismo, 3 colaboradores que representan el 16.7% tienen un nivel regular en el desempeño de la tarea. Estos resultados demuestran que los colaboradores en su gran mayoría tienen la capacidad suficiente en el desarrollo de sus labores.

Desempeño en el contexto

Tabla 23

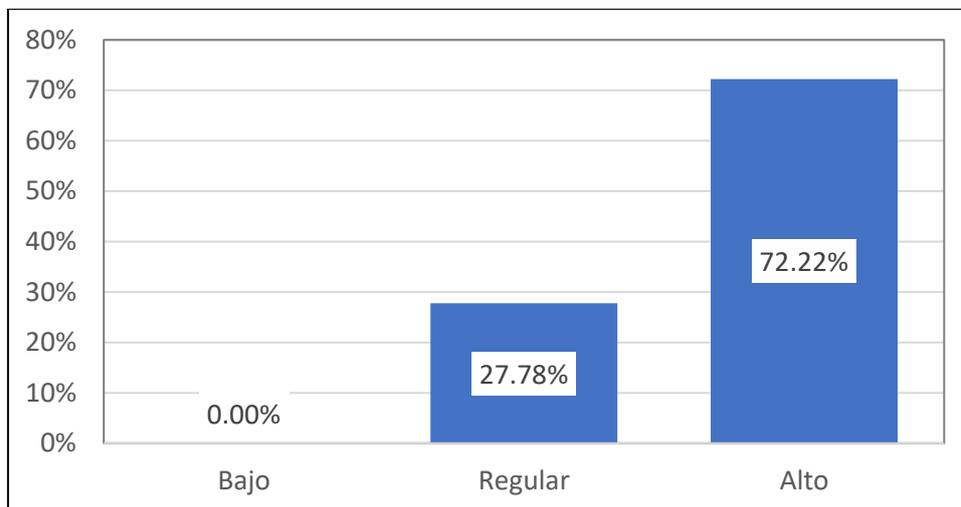
Resultados descriptivos de la dimensión desempeño en el contexto

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	5	27.8%
Alto	13	72.2%
Total	18	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Figura 6

Resultados porcentuales de la dimensión desempeño en el contexto



Los datos obtenidos en la tabla 23 y figura 6 muestran que 13 colaboradores que representan en 72.2% tienen un nivel bueno de desempeño contextual en la Unidad de Finanzas de la SBN, asimismo, 5 colaboradores que representan el 27.8% tienen un nivel regular en el desempeño contextual. Estos resultados demuestran que los colaboradores en su gran mayoría cuentan con la capacidad tecnológica para llevar a cabo sus funciones.

Desempeño contraproducente

Tabla 24

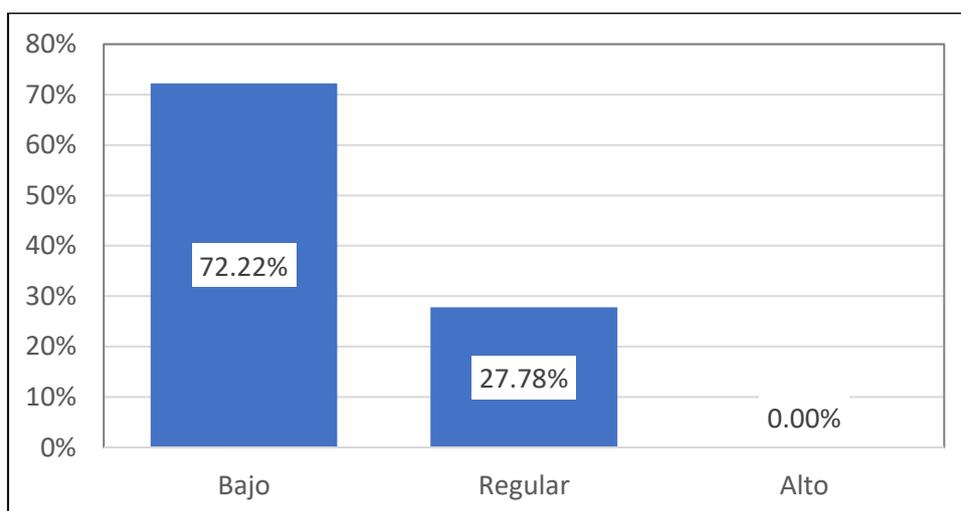
Resultados descriptivos de la dimensión desempeño contraproducente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	72.2%
Regular	5	27.8%
Alto	0	0.0%
Total	18	100.0%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

Figura 7

Resultados porcentuales de la dimensión desempeño contraproducente



Los datos obtenidos en la tabla 24 y figura 7 muestran que 13 colaboradores que representan en 72.2% tienen un mal desempeño contraproducente en la Unidad de Finanzas de la SBN, asimismo, 5 colaboradores que representan el 27.8% tienen un nivel regular en el desempeño contraproducente. Estos resultados demuestran que el comportamiento de los colaboradores en algunas ocasiones no es positivo, sino también demuestran comportamientos que van en contra del logro de los objetivos.

Resultados por ítems

Variable Clima Organizacional

Dimensión: Estructura de gestión

Indicador – Condiciones laborales

Ítem 1: La remuneración que percibe está en proporción al desempeño que realiza.

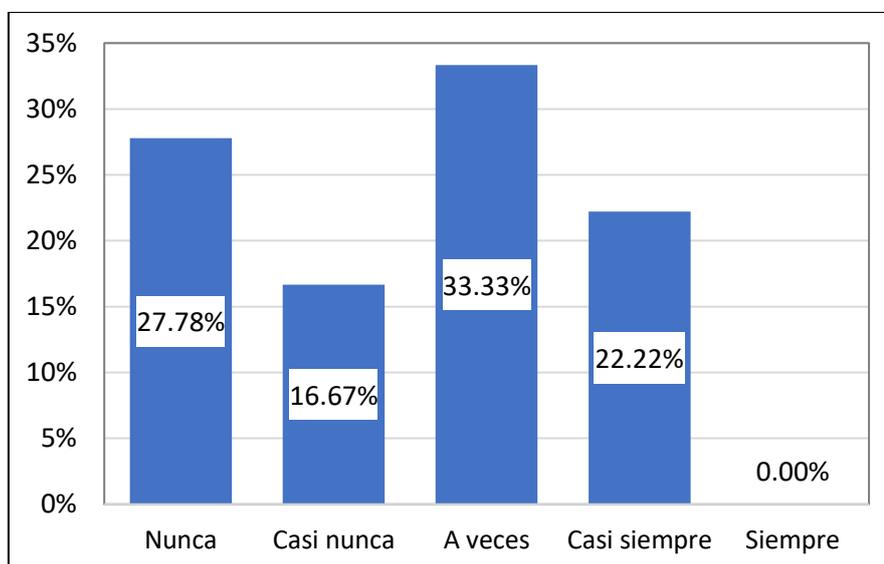
Tabla 25

Porcentaje estadístico del ítem 1 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	27.78%	27.78%
Casi nunca	3	16.67%	44.44%
A veces	6	33.33%	77.78%
Casi siempre	4	22.22%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 8

Gráfico porcentual del ítem 1 - Clima organizacional



Según los datos de la encuesta demuestra que el 33.33% de los encuestados respondieron con la escala a veces, 27.78% con la escala nunca, 22.22% con la escala casi siempre y finalmente un 16.67% con la escala casi nunca. Esto demuestra que gran parte de los encuestados perciben que la remuneración no está en proporción al desempeño que ellos tienen al realizar sus actividades.

Ítem 2: Las pautas de seguridad y salud en el trabajo se encuentran implementadas.

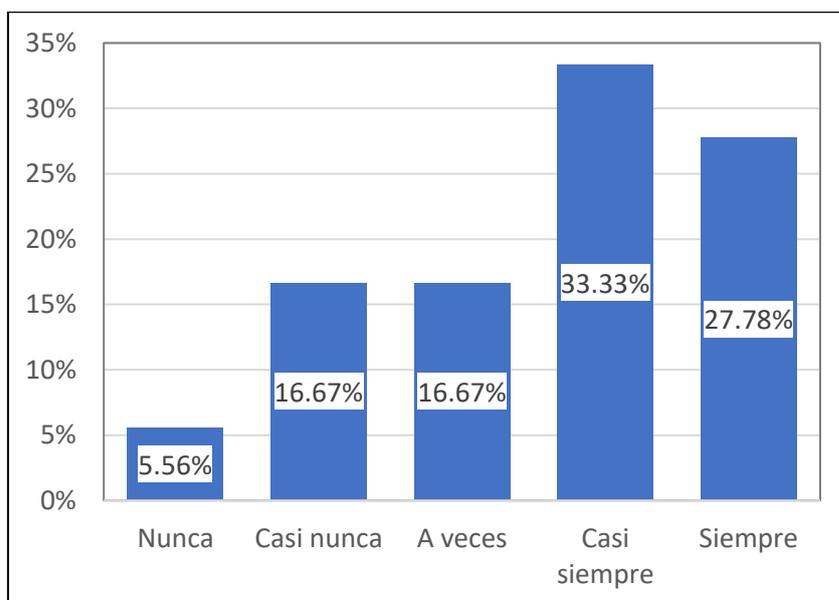
Tabla 26

Porcentaje estadístico del ítem 2 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5.56%	5.56%
Casi nunca	3	16.67%	22.22%
A veces	3	16.67%	38.89%
Casi siempre	6	33.33%	72.22%
Siempre	5	27.78%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 9

Gráfico porcentual del ítem 2 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta nos muestra que el 33.33% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, 27.78% con la escala de siempre, 16.67% con la escala de casi nunca y a veces y finalmente el 5.56% con la escala de nunca. La mayoría de colaboradores percibe que las pautas de seguridad y salud en el trabajo están bien implementadas, mientras un porcentaje relativamente bajo considera que los procesos de seguridad se deben fortalecer.

Indicador – Políticas

Ítem 3: Está familiarizado con las políticas de la institución.

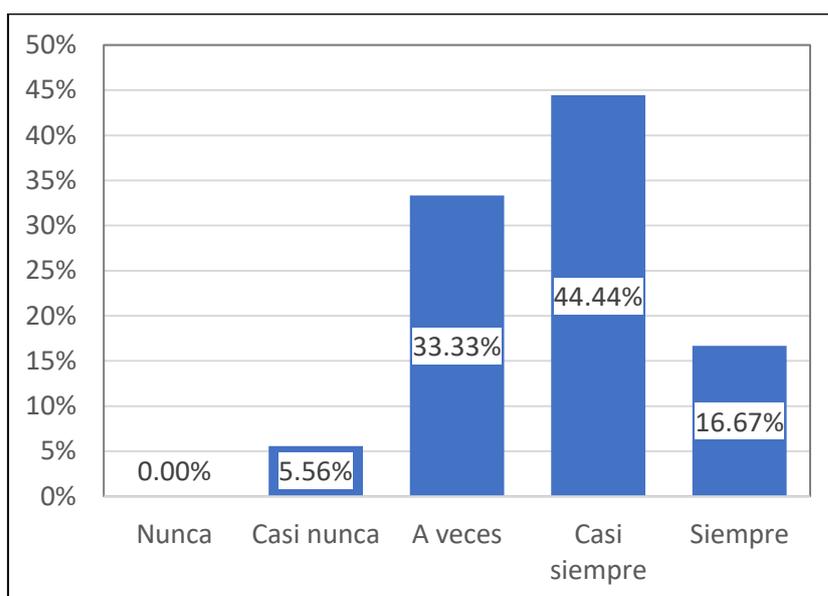
Tabla 27

Porcentaje estadístico del ítem 3 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	6	33.33%	38.89%
Casi siempre	8	44.44%	83.33%
Siempre	3	16.67%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 10

Gráfico porcentual del ítem 3 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta demuestra que el 44.44% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 33.33% con la escala de a veces, 16.67% con la escala de siempre y 5.56% con la escala de casi nunca. La mayoría de los encuestados cuenta con un conocimiento constante y sólido de las políticas de la institución.

Ítem 4: Está de acuerdo con el reglamento interno de la institución.

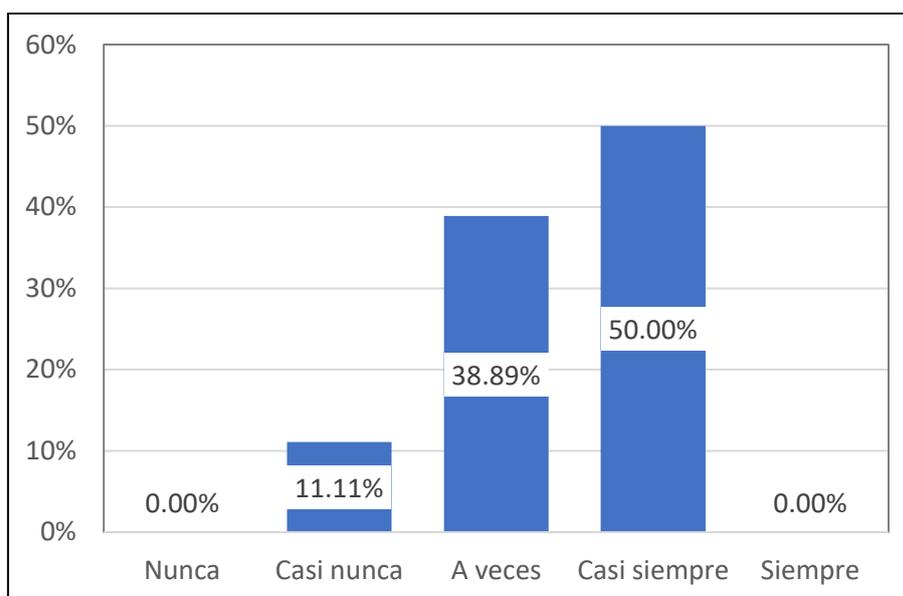
Tabla 28

Porcentaje estadístico del ítem 4 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	2	11.11%	11.11%
A veces	7	38.89%	50.00%
Casi siempre	9	50.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 11

Gráfico porcentual del ítem 4 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta demuestra que el 50.00% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 38.89% con la escala de a veces y el 11.11% con la escala de casi nunca. En términos generales, la mayoría de los colaboradores está de acuerdo con el reglamento interno, sin embargo, hay un porcentaje pequeño que podría señalar que ciertos aspectos específicos del reglamento requieran una modificación.

Indicador – Objetivos

Ítem 5: Se encuentra informado acerca de los objetivos de la institución.

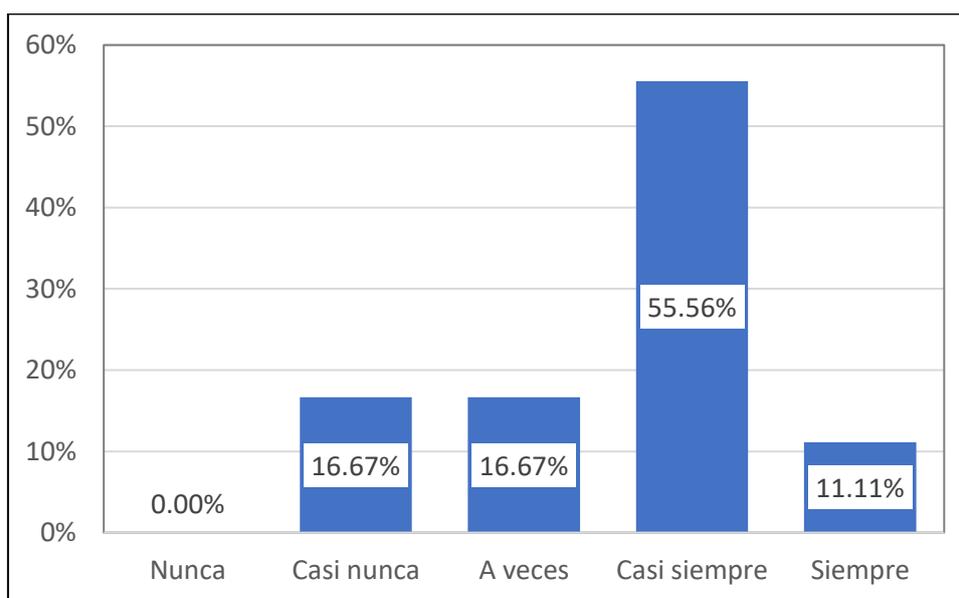
Tabla 29

Porcentaje estadístico del ítem 5 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	3	16.67%	16.67%
A veces	3	16.67%	33.33%
Casi siempre	10	55.56%	88.89%
Siempre	2	11.11%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 12

Porcentaje estadístico del ítem 5 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta demuestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 16.67% con la escala de casi nunca y a veces y finalmente el 11.11% con la escala de siempre. La mayoría de colaboradores están informados de los objetivos de la institución, de igual manera es recomendable implicar estrategias adicionales de comunicación para asegurar que todo el personal esté al tanto y alineado con los objetivos organizacionales.

Ítem 6: Considera que los objetivos de la institución son alcanzables.

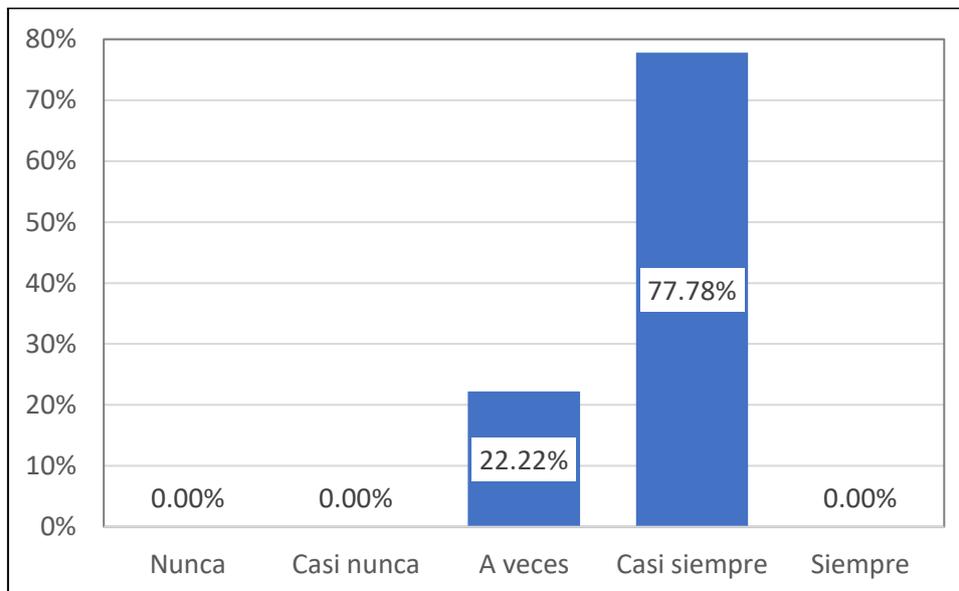
Tabla 30

Porcentaje estadístico del ítem 6 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	4	22.22%	22.22%
Casi siempre	14	77.78%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 13

Gráfico porcentual del ítem 6 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 77.78% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre y el 22.22% con la escala de a veces. Los resultados son positivos, ya que más de la tercera parte de los encuestados tiene confianza en que los objetivos se puedan alcanzar.

Dimensión – Comunicación

Indicador – Comunicación interna

Ítem 7: Recibe la información indispensable y de manera oportuna para realizar su trabajo.

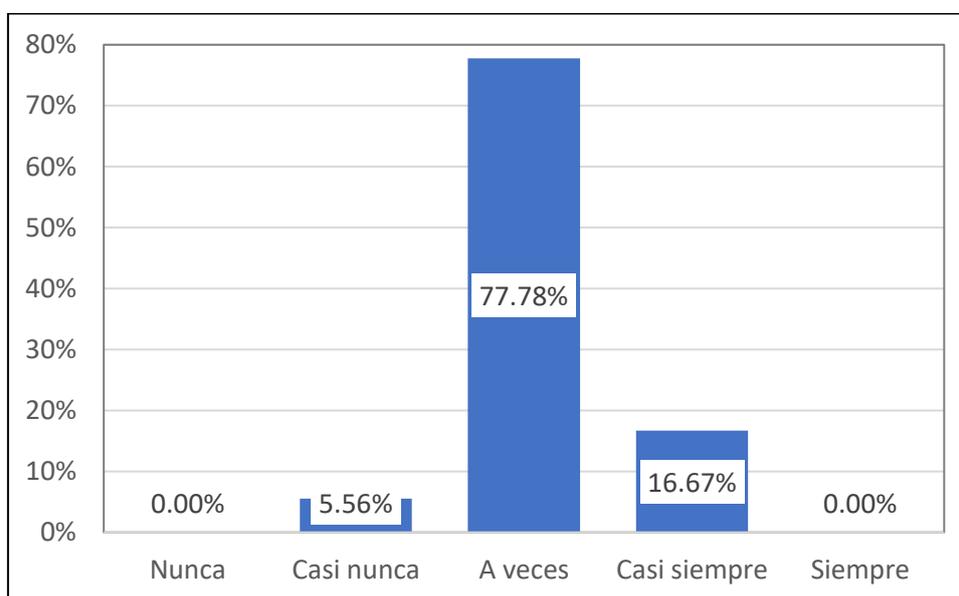
Tabla 31

Porcentaje estadístico del ítem 7 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	14	77.78%	83.33%
Casi siempre	3	16.67%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 14

Gráfico porcentual del ítem 7 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 77.78% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 16.67% con la escala de casi siempre y el 5.56% con la escala de casi nunca. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la recepción de información indispensable y oportuna para realizar el trabajo varía entre los encuestados. Mientras que la mayoría percibe que esto ocurre a veces, hay una minoría que lo ve como menos constante.

Indicador – Comunicación interpersonal

Ítem 8: Considera que la comunicación entre sus compañeros es efectiva.

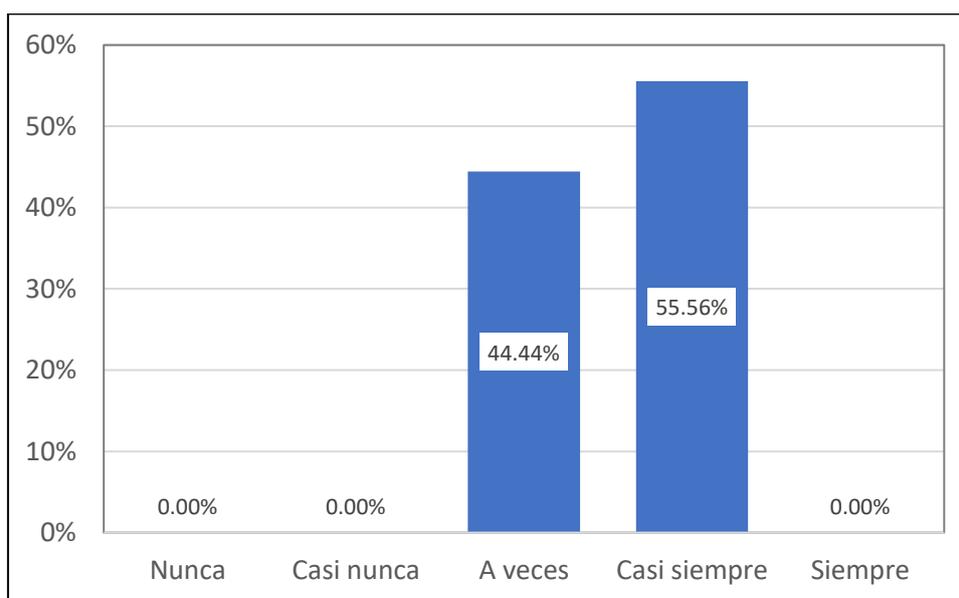
Tabla 32

Porcentaje estadístico del ítem 8 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	8	44.44%	44.44%
Casi siempre	10	55.56%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 15

Gráfico porcentual del ítem 8 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre y el 44.44% con la escala de a veces. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la efectividad de la comunicación entre compañeros varía entre los encuestados. Mientras que la mayoría percibe que esto ocurre casi siempre, hay una proporción significativa que lo ve como menos constante.

Ítem 9: Cuenta usted con oportunidades para expresar sus ideas.

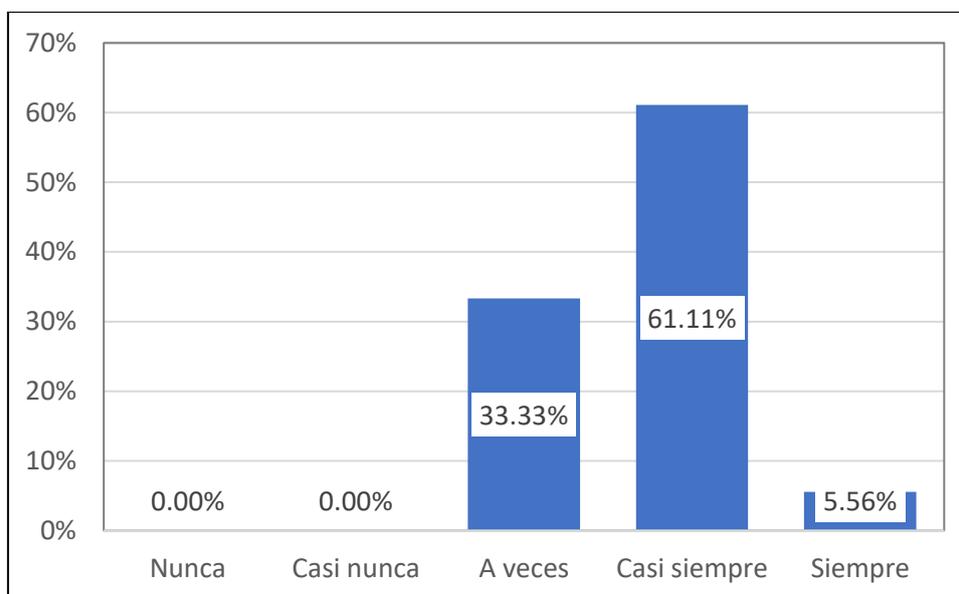
Tabla 33

Porcentaje estadístico del ítem 9 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	6	33.33%	33.33%
Casi siempre	11	61.11%	94.44%
Siempre	1	5.56%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 16

Gráfico porcentual del ítem 9 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 61.11% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 33.33% con la escala de a veces y el 5.56% con siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que cuentan con oportunidades para expresar sus ideas, siendo casi siempre la opción más seleccionada. Sin embargo, hay una proporción significativa que percibe estas oportunidades como menos constantes, ya que seleccionaron la opción "a veces".

Indicador – Precisión en la información

Ítem 10: La información transmitida es clara para la ejecución de sus tareas.

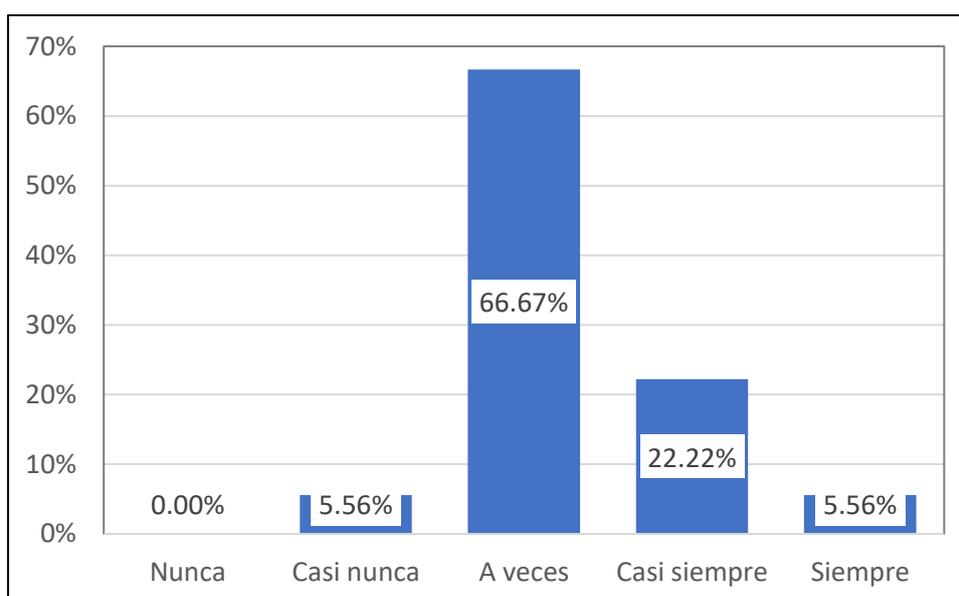
Tabla 34

Porcentaje estadístico del ítem 10 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	12	66.67%	72.22%
Casi siempre	4	22.22%	94.44%
Siempre	1	5.56%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 17

Gráfico porcentual del ítem 10 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 66.67% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 22.22% con la escala de casi siempre y el 5.56% con la escala de casi nunca y siempre. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la claridad de la información transmitida para la ejecución de tareas varía entre los encuestados. Mientras que la mayoría percibe que esto ocurre a veces, hay proporciones significativas que lo ven como más constante o menos constante.

Indicador – Comunicación ascendente

Ítem 11: Recibe la debida atención cuando se comunica con sus superiores.

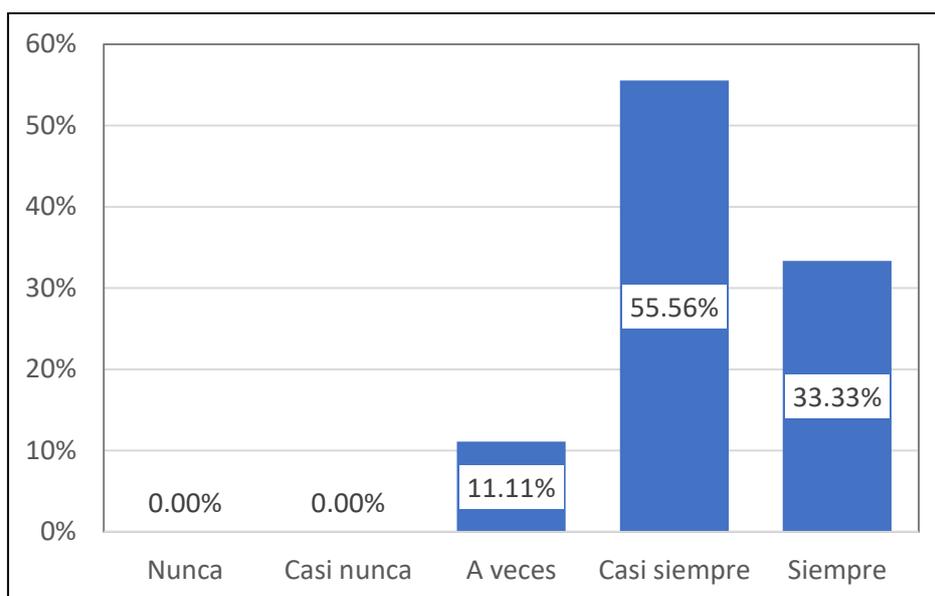
Tabla 35

Porcentaje estadístico del ítem 11 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	2	11.11%	11.11%
Casi siempre	10	55.56%	66.67%
Siempre	6	33.33%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 18

Gráfico porcentual del ítem 11 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 33.33% con la escala de siempre y el 11.11% con la escala de a veces. En resumen, los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados siente que casi siempre o siempre recibe la atención adecuada al comunicarse con sus superiores, aunque una minoría experimenta momentos en los que esta atención puede no ser tan constante.

Ítem 12: Existe confianza para coordinar asuntos laborales con sus superiores.

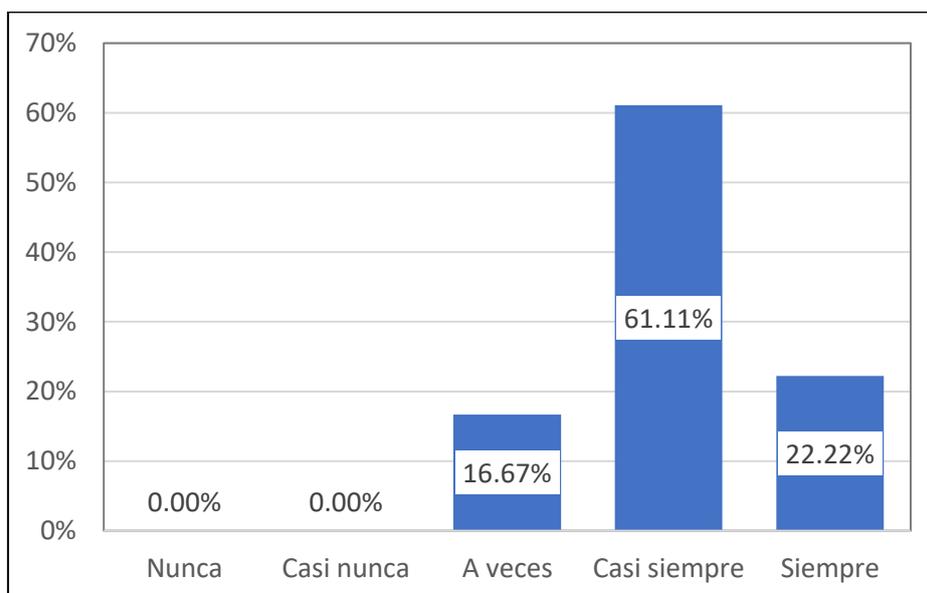
Tabla 36

Porcentaje estadístico del ítem 12 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	3	16.67%	16.67%
Casi siempre	11	61.11%	77.78%
Siempre	4	22.22%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 19

Gráfico porcentual del ítem 12 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 61.11% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 22.22% con la escala de siempre y el 16.67% con la escala de a veces. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la atención recibida al comunicarse con superiores varía entre los encuestados. Mientras que la mayoría percibe que esto ocurre casi siempre, hay proporciones significativas que lo ven como más constante o menos constante.

Dimensión: Identidad

Indicador – Identificación con la institución

Ítem 13: Se siente identificado con la institución.

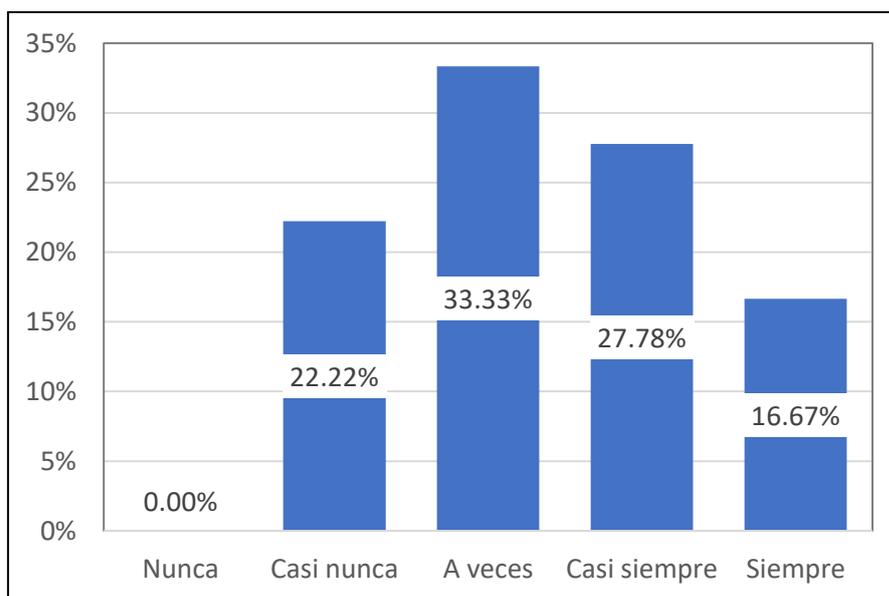
Tabla 37

Porcentaje estadístico del ítem 13 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	4	22.22%	22.22%
A veces	6	33.33%	55.56%
Casi siempre	5	27.78%	83.33%
Siempre	3	16.67%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 20

Gráfico porcentual del ítem 13 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 33.33% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 27.78% con la escala de casi siempre, el 22.22% con la escala de casi nunca y el 16.67% con la escala de siempre. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la identificación con la institución varía entre los encuestados. Mientras que la mayoría percibe que esto ocurre a veces o casi siempre, hay proporciones significativas que lo ven como más constante o menos constante.

Ítem 14: Observa que su compromiso contribuye al éxito de la organización.

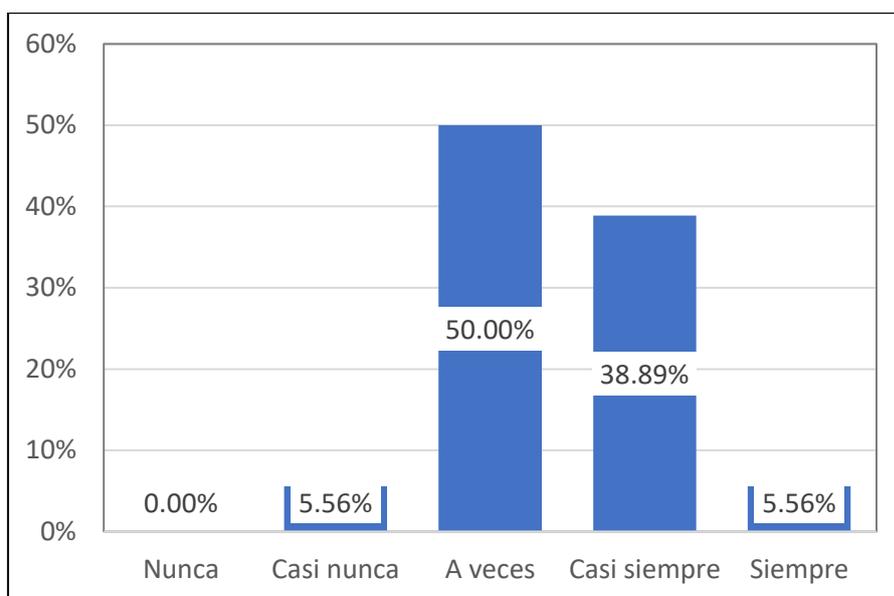
Tabla 38

Porcentaje estadístico del ítem 14 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	9	50.00%	55.56%
Casi siempre	7	38.89%	94.44%
Siempre	1	5.56%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 21

Gráfico porcentual del ítem 14 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 50.00% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 38.89% con la escala de casi siempre y el 5.56% con la escala de casi nunca y siempre. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la contribución del compromiso al éxito de la organización varía entre los encuestados. Mientras que la mitad percibe que esto ocurre a veces, hay proporciones significativas que lo ven como más constante o menos constante.

Indicador – Identidad con los compañeros

Ítem 15: Los compañeros se apoyan mutuamente en la realización de las tareas.

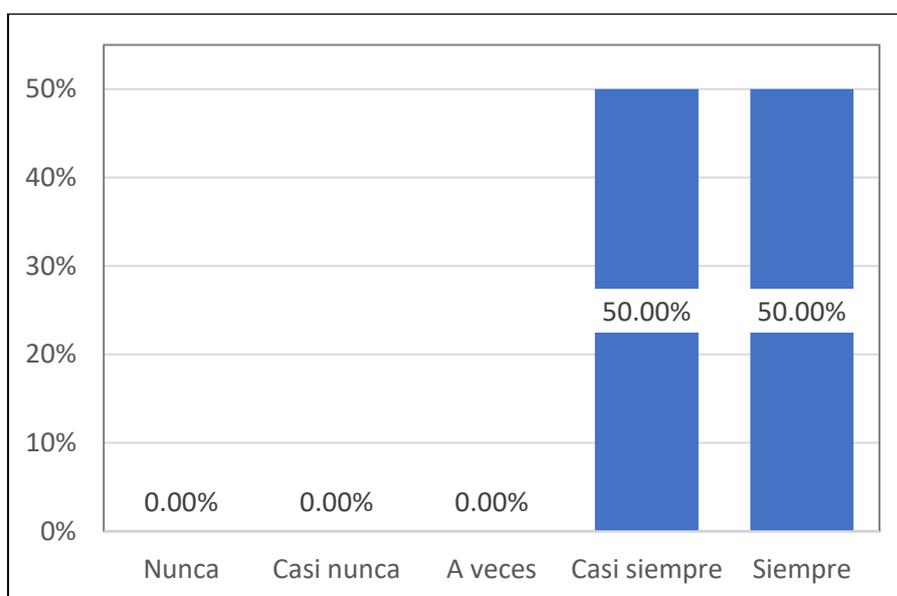
Tabla 39

Porcentaje estadístico del ítem 15 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	9	50.00%	50.00%
Siempre	9	50.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 22

Gráfico porcentual del ítem 15 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 50.00% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre y siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que los compañeros se apoyan mutuamente en la realización de las tareas, siendo casi siempre y siempre las opciones más seleccionadas.

Ítem 16: Sus compañeros del área se sienten identificados como equipo.

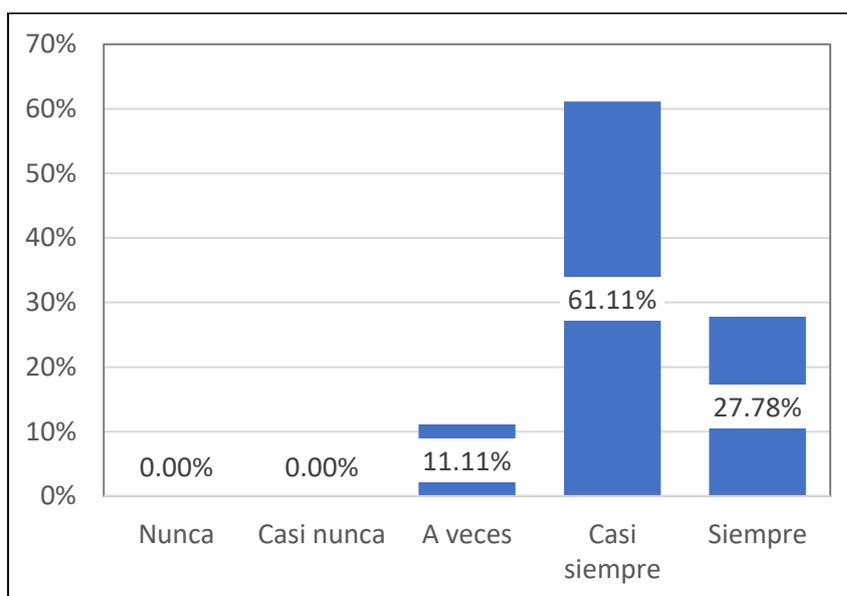
Tabla 40

Porcentaje estadístico del ítem 16 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	2	11.11%	11.11%
Casi siempre	11	61.11%	72.22%
Siempre	5	27.78%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 23

Gráfico porcentual del ítem 16 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 61.11% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 27.78% con la escala de siempre y el 11.11% con la escala de a veces. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que sus compañeros del área se sienten identificados como equipo, siendo casi siempre la opción más seleccionada.

Indicador – Sentimiento de pertenencia

Ítem 17: Se identifica con el logro de objetivos de su área.

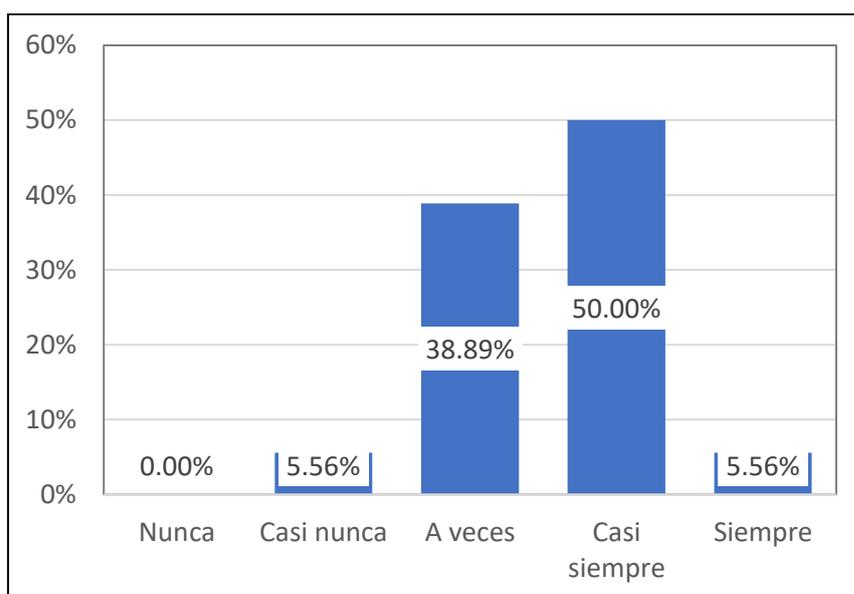
Tabla 41

Porcentaje estadístico del ítem 17 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	7	38.89%	44.44%
Casi siempre	9	50.00%	94.44%
Siempre	1	5.56%	100.00%
Total	18	94.44%	

Figura 24

Gráfico porcentual del ítem 17 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 50.00% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 38.89% con la escala de a veces y el 5.56% con la escala de casi nunca y siempre. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la identificación con el logro de objetivos de su área varía entre los encuestados. Mientras que la mitad percibe que esto ocurre casi siempre, hay proporciones significativas que lo ven como más constante o menos constante.

Ítem 18: Considera que sus ideas aportan a la mejora de su área.

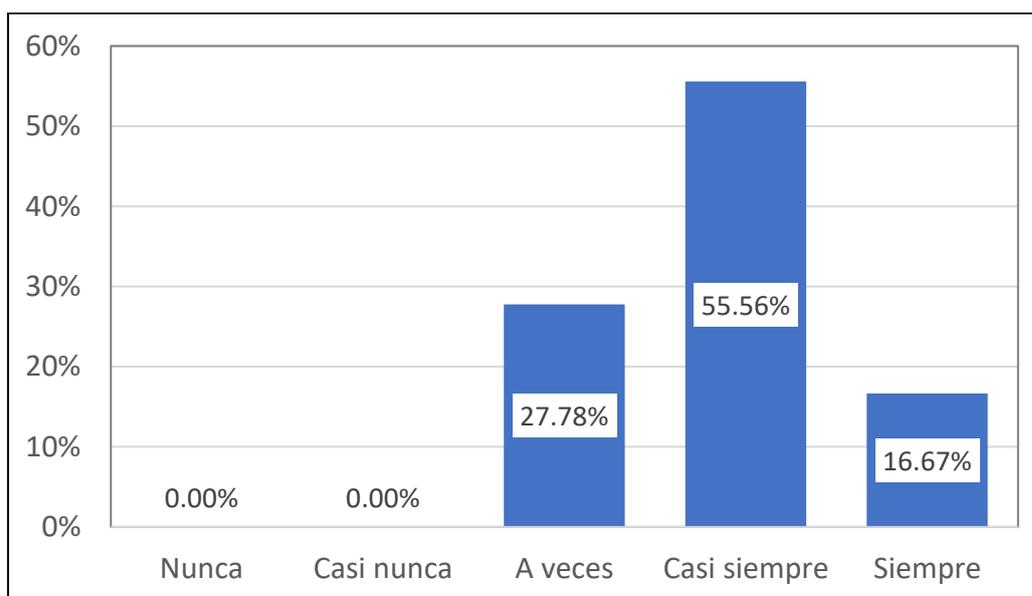
Tabla 42

Porcentaje estadístico del ítem 18 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	5	27.78%	27.78%
Casi siempre	10	55.56%	83.33%
Siempre	3	16.67%	100.00%
Total	18	83.33%	

Figura 25

Gráfico porcentual del ítem 18 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 27.78% con la escala de a veces y el 16.67% con la escala de siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que considera que sus ideas aportan a la mejora de su área, siendo casi siempre la opción más seleccionada.

Dimensión: Motivación

Indicador – Incentivos

Ítem 19: Considera que los incentivos que le brinda la institución le motivan al cumplimiento de sus funciones.

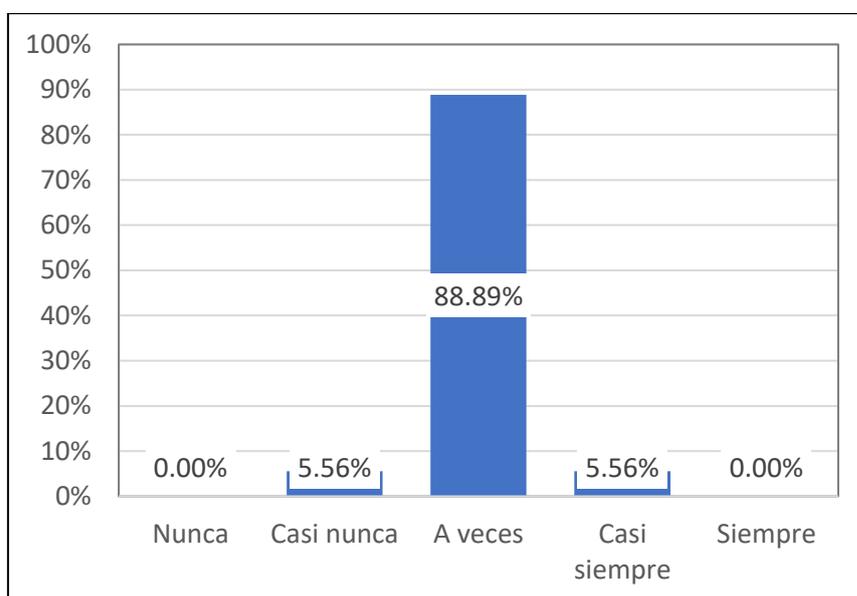
Tabla 43

Porcentaje estadístico del ítem 19 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	16	88.89%	94.44%
Casi siempre	1	5.56%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 26

Gráfico porcentual del ítem 19 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta, muestra que el 88.89% de los encuestados respondieron con la escala de a veces y el 5.56% con la escala de casi nunca y casi siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los encuestados percibe que a veces consideran que los incentivos les motivan al cumplimiento de sus funciones, siendo esa la opción más seleccionada.

Ítem 20: Los incentivos otorgados por la institución son equitativos para todos los trabajadores.

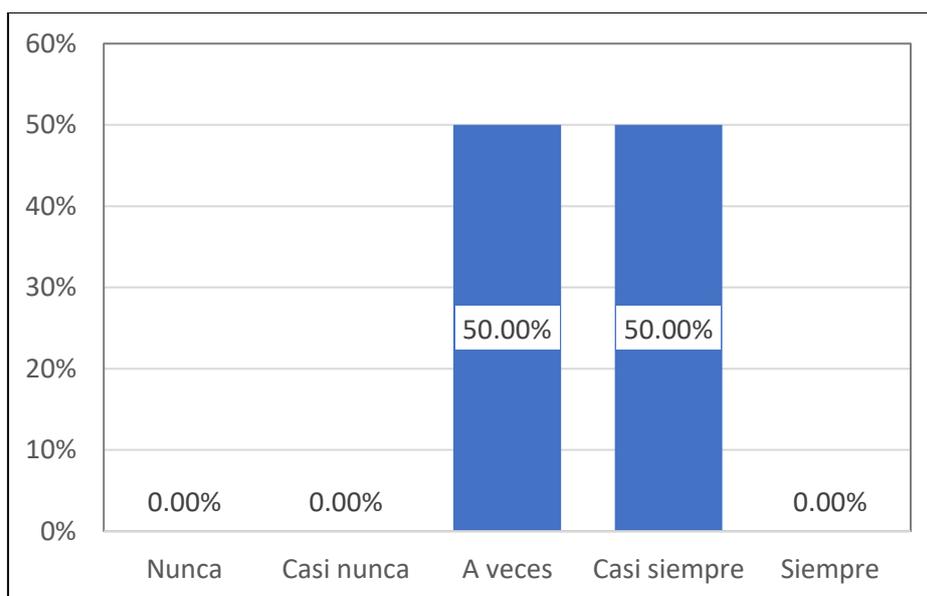
Tabla 44

Porcentaje estadístico del ítem 20 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	9	50.00%	50.00%
Casi siempre	9	50.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 27

Gráfico porcentual del ítem 20 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta, muestra que el 50% de los encuestados respondieron con la escala de a veces y casi siempre. En resumen, estos resultados indican que hay opiniones divididas entre los encuestados en cuanto a si consideran que los incentivos otorgados por la institución son equitativos para todos los trabajadores, siendo a veces y casi siempre opciones igualmente seleccionadas.

Indicador – Necesidad

Ítem 21: La remuneración que percibe usted le permite cubrir sus necesidades básicas.

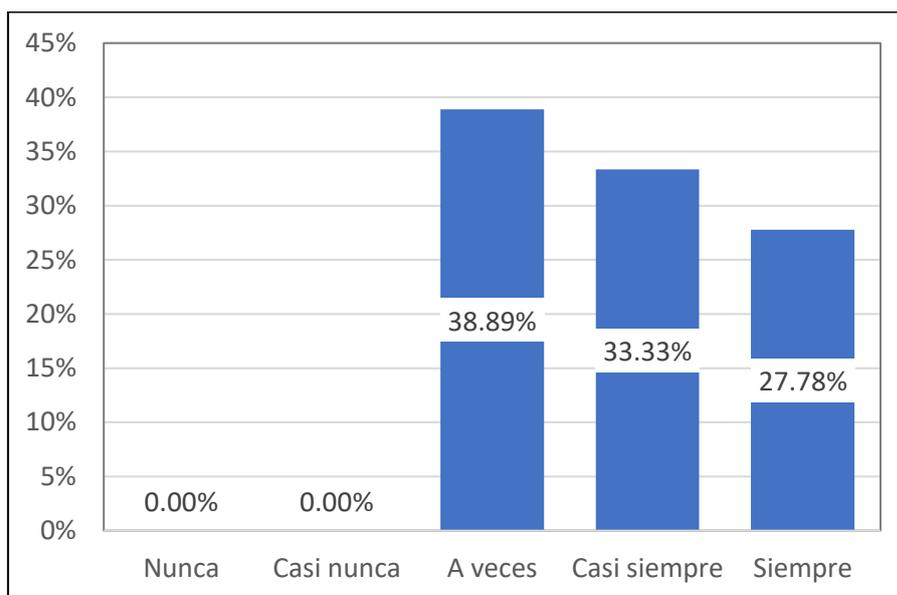
Tabla 45

Porcentaje estadístico del ítem 21 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	7	38.89%	38.89%
Casi siempre	6	33.33%	72.22%
Siempre	5	27.78%	100.00%
Total	18	72.22%	

Figura 28

Gráfico porcentual del ítem 21 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta, muestra que el 38.89% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 33.33% con la escala de casi siempre y el 27.78% con la escala de siempre. En resumen, los resultados reflejan una diversidad de perspectivas entre los encuestados, destacando que algunos experimentan una cobertura constante de sus necesidades básicas, mientras que otros perciben cierta intermitencia en este aspecto.

Ítem 22: En su institución se fomenta el crecimiento profesional.

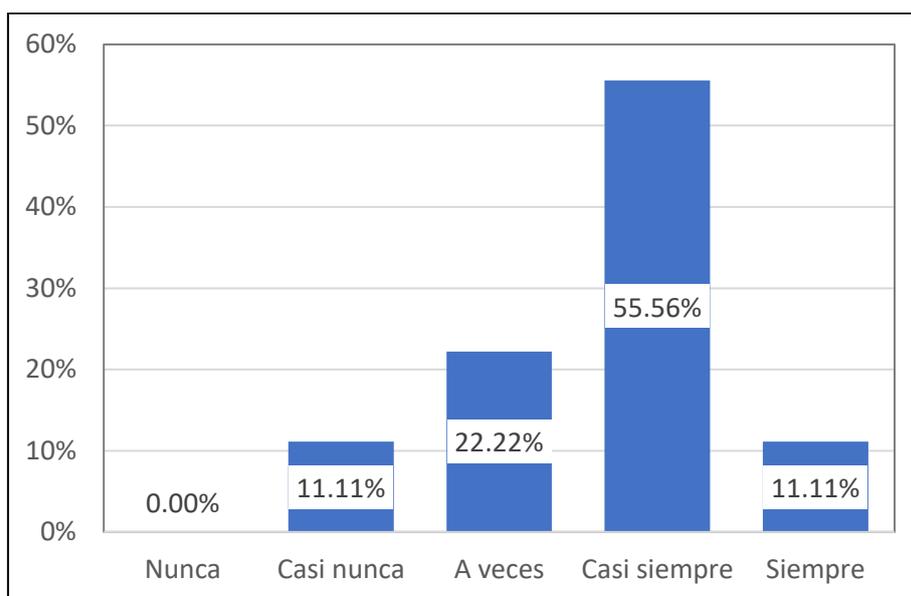
Tabla 46

Porcentaje estadístico del ítem 22 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	2	11.11%	11.11%
A veces	4	22.22%	33.33%
Casi siempre	10	55.56%	88.89%
Siempre	2	11.11%	100.00%
Total	18	88.89%	

Figura 29

Gráfico porcentual del ítem 22 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 22.22% con la escala de a veces y el 11.11% con la escala de casi nunca y siempre. En resumen, los resultados indican una diversidad de perspectivas entre los encuestados, con una mayoría percibiendo un fomento casi constante del crecimiento profesional en su institución.

Indicador – Compromiso

Ítem 23: Usted desarrolla sus funciones con dedicación.

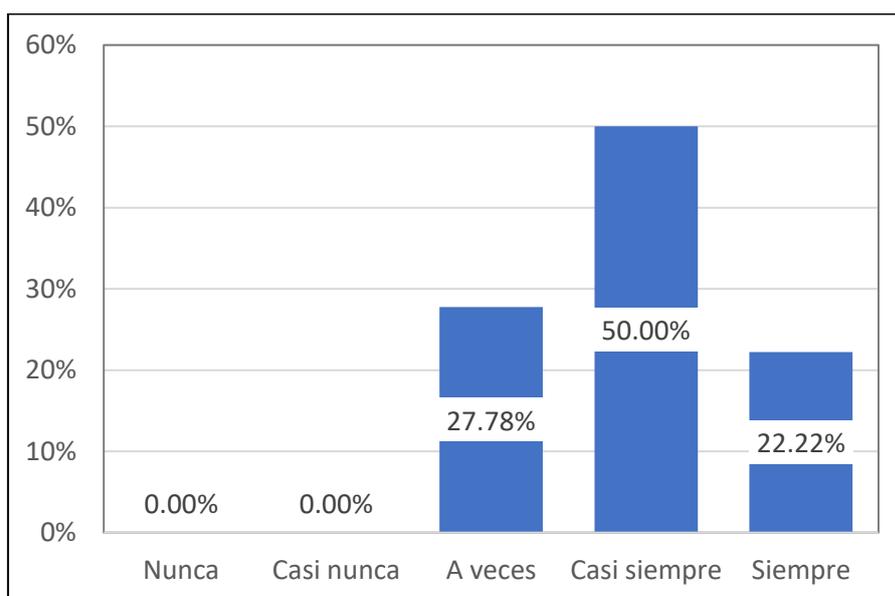
Tabla 47

Porcentaje estadístico del ítem 23 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	5	27.78%	27.78%
Casi siempre	9	50.00%	77.78%
Siempre	4	22.22%	100.00%
Total	18	77.78%	

Figura 30

Gráfico porcentual del ítem 23 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 44.44% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 38.89% con la escala de siempre y el 16.67% con la escala de a veces. En resumen, los resultados sugieren que la mayoría de los encuestados percibe que actúan ética y transparentemente en sus tareas, aunque existe una proporción que experimenta momentos en los que estos principios pueden no estar tan presentes en el entorno laboral.

Ítem 24: Actúa con ética y transparencia en las labores asignadas.

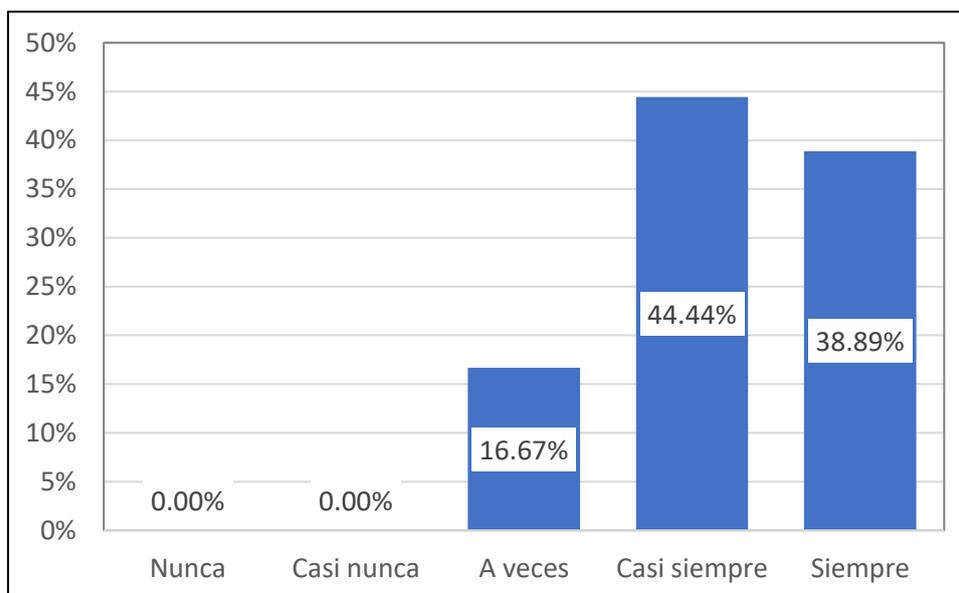
Tabla 48

Porcentaje estadístico del ítem 24 – Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	3	16.67%	16.67%
Casi siempre	8	44.44%	61.11%
Siempre	7	38.89%	100.00%
Total	18	61.11%	

Figura 31

Gráfico porcentual del ítem 24 – Clima organizacional



Según los datos de la encuesta muestra que el 44.44% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 38.89% con la escala de siempre y el 16.67% con la escala de a veces. Los resultados reflejan que la gran mayoría de los encuestados sostienen que trabajan con ética y transparencia las labores que le son asignadas.

Variable Desempeño Laboral

Dimensión: Desempeño en la tarea

Indicador – Efectividad en las funciones

Ítem 1: Considera que desempeña sus tareas con eficacia y eficiencia, de acuerdo a los requisitos de la organización

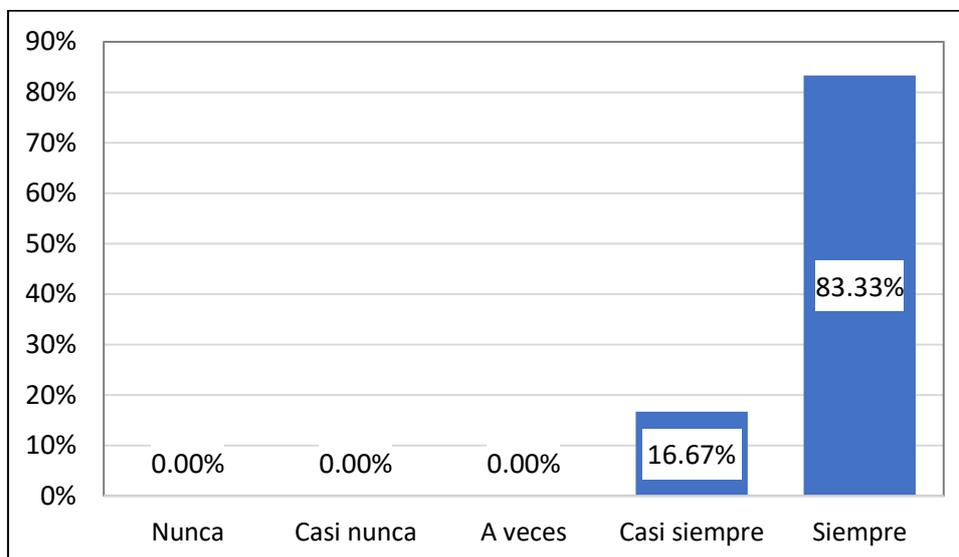
Tabla 49

Porcentaje estadístico del ítem 1 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	3	16.67%	16.67%
Siempre	15	83.33%	100.00%
Total	18	16.67%	

Figura 32

Gráfico porcentual del ítem 1 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 83.33% con la escala de siempre y el 16.67% con la escala de casi siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes tiene una percepción positiva y constante de su propio desempeño en relación con los estándares organizacionales de eficacia y eficiencia. Solo una minoría ocasionalmente duda de su rendimiento en este aspecto.

Ítem 2: Demuestra una habilidad apropiada para resolver problemas que surgen en su área de trabajo.

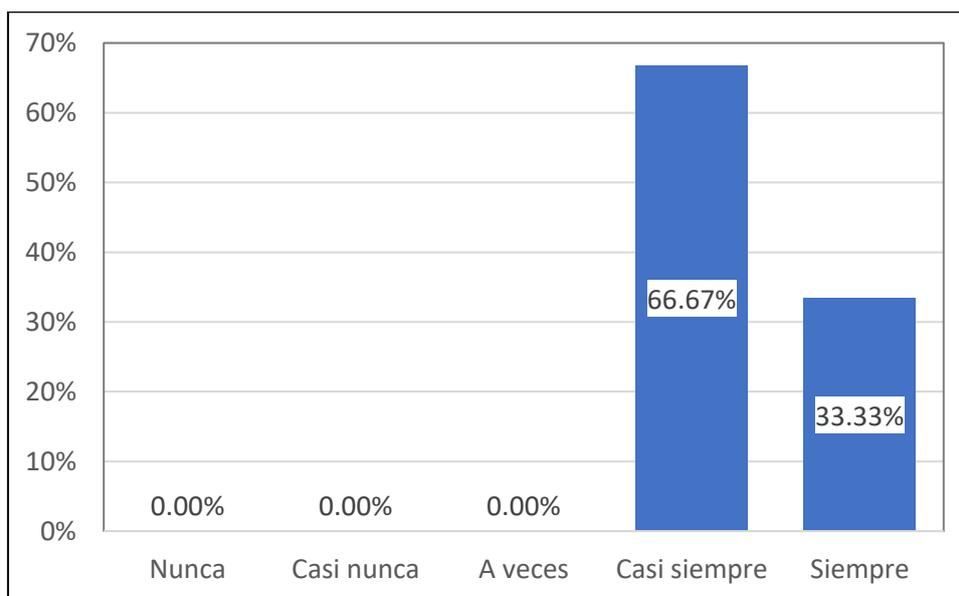
Tabla 50

Porcentaje estadístico del ítem 2 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	12	66.67%	66.67%
Siempre	6	33.33%	100.00%
Total	18	66.67%	

Figura 33

Gráfico porcentual del ítem 2 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 66.67% con la escala de casi siempre y el 33.33% con la escala de siempre. En resumen, estos resultados indican que hay variabilidad en la percepción de los encuestados sobre su habilidad para resolver problemas en el área de trabajo. Mientras que la mayoría reconoce que su habilidad puede ser intermitente, hay segmentos significativos que la ven como consistente en la mayoría de las situaciones o incluso siempre competente.

Indicador – Capacidad de solución

Ítem 3: Se comunican a través de informes los errores encontrados para su posterior corrección.

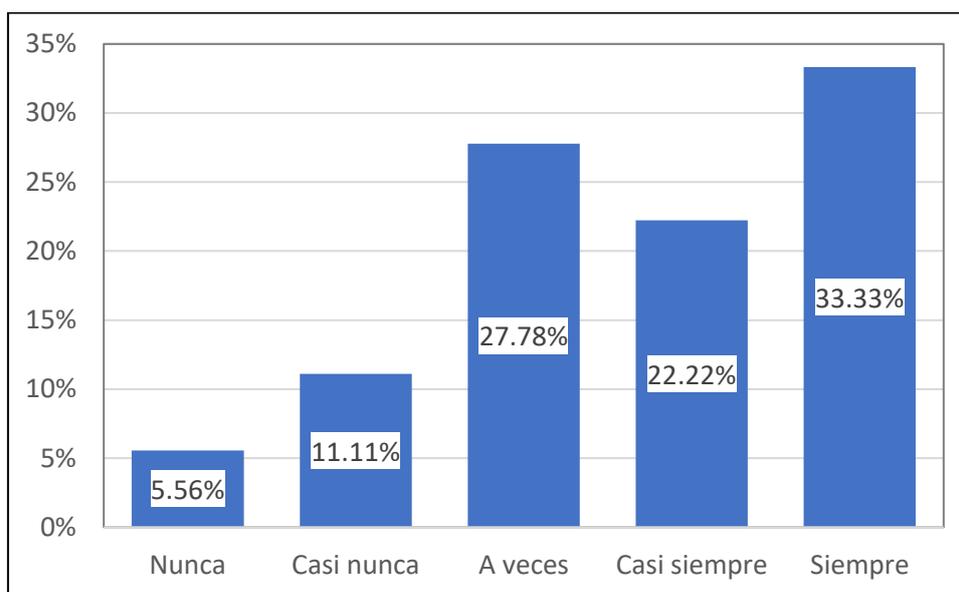
Tabla 51

Porcentaje estadístico del ítem 3 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5.56%	5.56%
Casi nunca	2	11.11%	16.67%
A veces	5	27.78%	44.44%
Casi siempre	4	22.22%	66.67%
Siempre	6	33.33%	100.00%
Total	18	66.67%	

Figura 34

Gráfico porcentual del ítem 3 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 33.33% con la escala de siempre, el 27.78% con la escala de a veces, el 22.22% con la escala de casi siempre, el 11.11% con la escala de casi nunca y el 5.56% de los encuestados respondieron con la escala de nunca. En resumen, estos resultados indican que hay diversidad en la frecuencia con la que los encuestados utilizan informes para comunicar errores encontrados. Mientras que una mayoría siempre utiliza esta vía, hay segmentos significativos que lo hacen con menor frecuencia.

Ítem 4: Dispone de habilidades adecuadas para abordar y resolver de manera rápida los problemas que surgen en su área de trabajo.

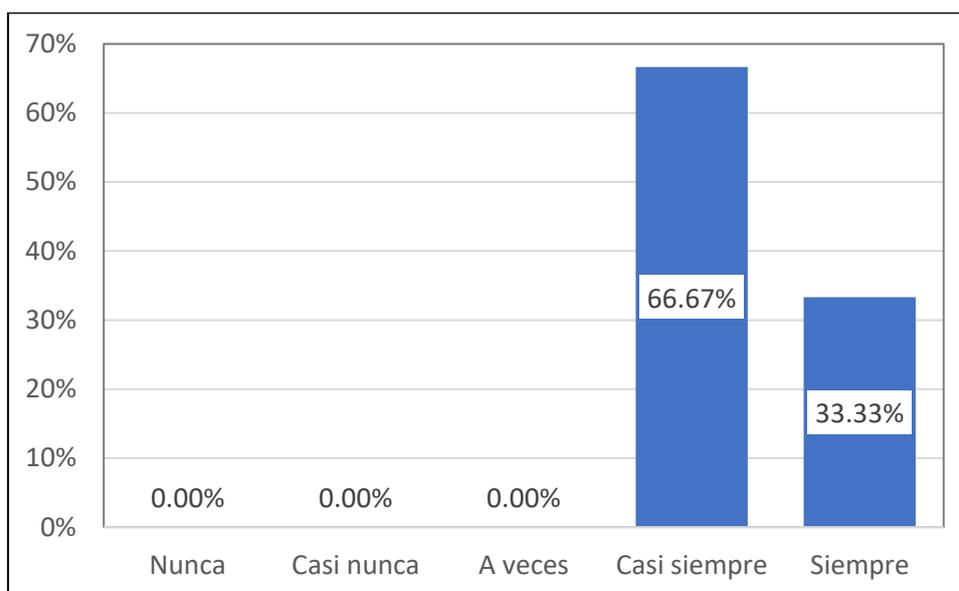
Tabla 52

Porcentaje estadístico del ítem 4 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	12	66.67%	66.67%
Siempre	6	33.33%	100.00%
Total	18	66.67%	

Figura 35

Gráfico porcentual del ítem 4 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 66.67% con la escala de casi siempre y el 33.33% con la escala de siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes se percibe a sí misma como capaz de abordar y resolver rápidamente los problemas en su área de trabajo, ya sea casi siempre o siempre. No se identificaron respuestas que indiquen una percepción menos positiva en este aspecto.

Ítem 5: Usted se encuentra capacitado para realiza tareas diferentes a las ya asignadas.

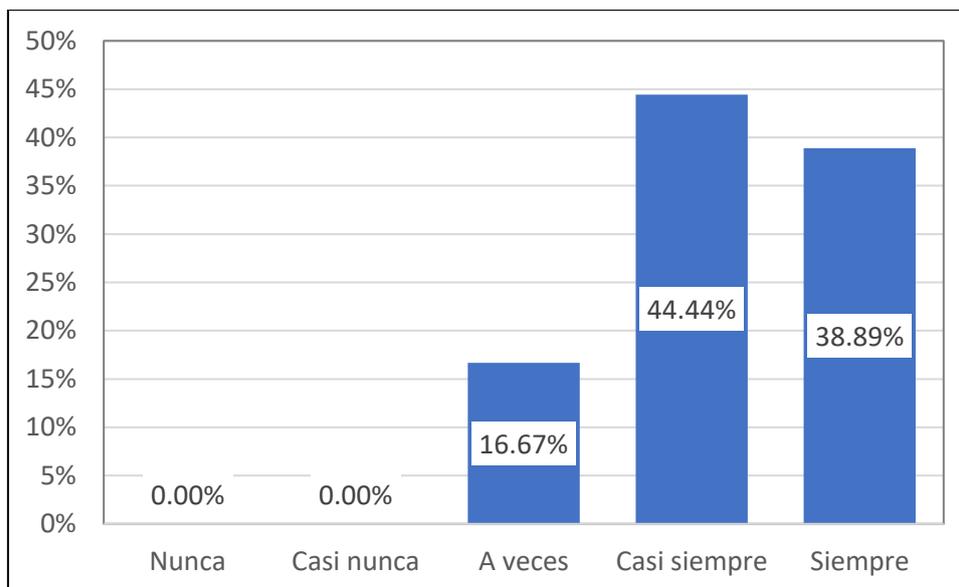
Tabla 53

Porcentaje estadístico del ítem 5 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	3	16.67%	16.67%
Casi siempre	8	44.44%	61.11%
Siempre	7	38.89%	100.00%
Total	18	61.11%	

Figura 36

Gráfico porcentual del ítem 5 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 44.44% con la escala de casi siempre, el 38.89% con la escala de siempre y el 16.67% con la escala de a veces. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes se percibe a sí misma como capaz de realizar tareas diferentes a las ya asignadas, ya sea casi siempre o siempre. La percepción de capacidad para asumir tareas adicionales es común entre los encuestados.

Indicador – Empleo de conocimiento

Ítem 6: Aplica los conocimientos que posee en las tareas que lleva a cabo.

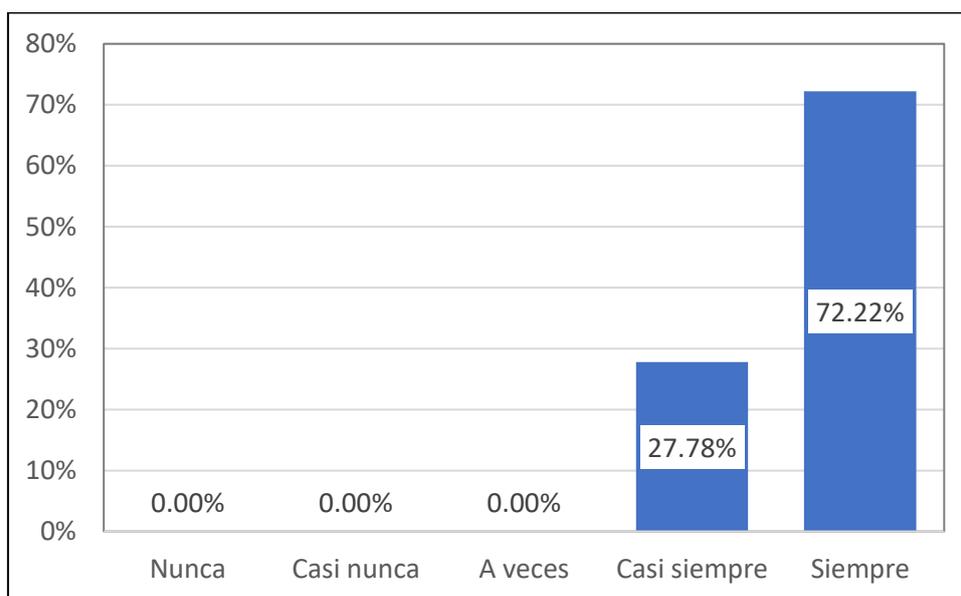
Tabla 54

Porcentaje estadístico del ítem 6 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	5	27.78%	27.78%
Siempre	13	72.22%	100.00%
Total	18	27.78%	

Figura 37

Gráfico porcentual del ítem 6 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 72.22% con la escala de siempre y 27.78% con la escala de casi siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes se percibe a sí misma como siempre aplicando los conocimientos que posee en las tareas que lleva a cabo. La percepción de la aplicación constante de conocimientos es común entre los encuestados.

Ítem 7: Usted comparte el conocimiento adquirido con sus compañeros de área.

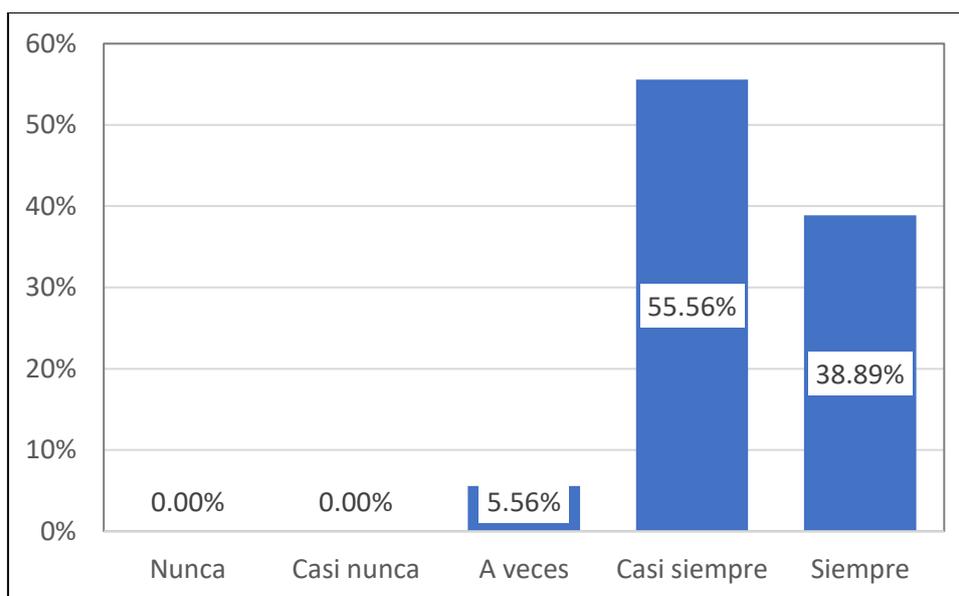
Tabla 55

Porcentaje estadístico del ítem 7 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	1	5.56%	5.56%
Casi siempre	10	55.56%	61.11%
Siempre	7	38.89%	100.00%
Total	18	61.11%	

Figura 38

Gráfico porcentual del ítem 7 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% con la escala de casi siempre, el 38.89% con la escala de siempre y el 5.56% con la escala de a veces. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes comparte el conocimiento adquirido con sus compañeros de área, ya sea casi siempre o siempre. Aunque una minoría ocasionalmente no comparte con la misma frecuencia, la tendencia general es positiva hacia la colaboración y el intercambio de conocimientos.

Ítem 8: La organización imparte capacitaciones con el objetivo de mejorar el desempeño laboral.

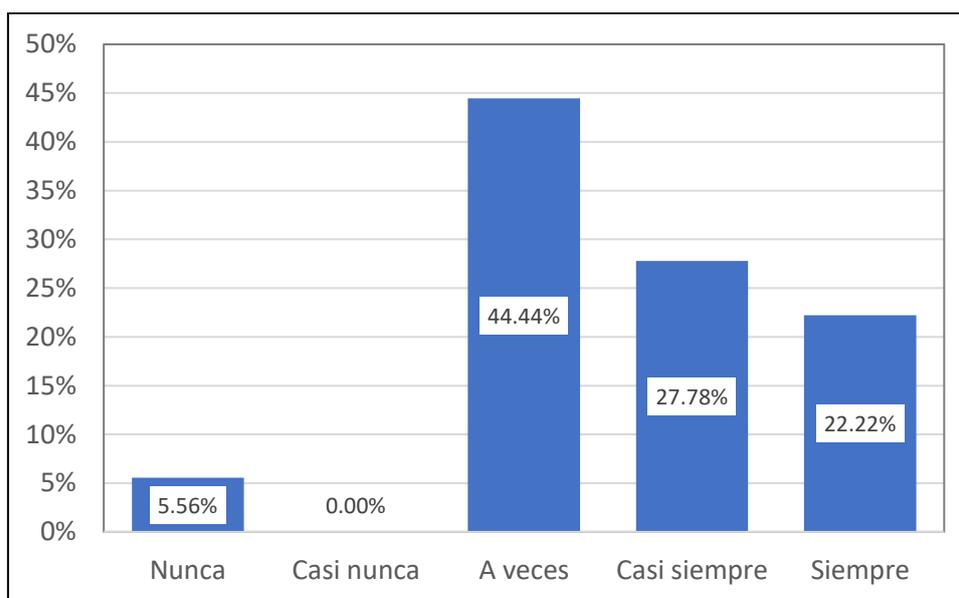
Tabla 56

Porcentaje estadístico del ítem 8 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5.56%	5.56%
Casi nunca	0	0.00%	5.56%
A veces	8	44.44%	50.00%
Casi siempre	5	27.78%	77.78%
Siempre	4	22.22%	100.00%
Total	18	77.78%	

Figura 39

Gráfico porcentual del ítem 8 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 44.44% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 27.78% con la escala de casi siempre, el 22.22% con la escala de siempre y el 5.56% con la escala de nunca. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la frecuencia de impartir capacitaciones para mejorar el desempeño laboral varía entre los encuestados. Mientras que una mayoría experimenta estas capacitaciones de manera intermitente, hay segmentos significativos que perciben que la organización las ofrece casi siempre o siempre.

Dimensión: Desempeño contextual

Indicador – Decisiones acertadas

Ítem 9: Su jefe inmediato respalda las decisiones tomadas en equipo.

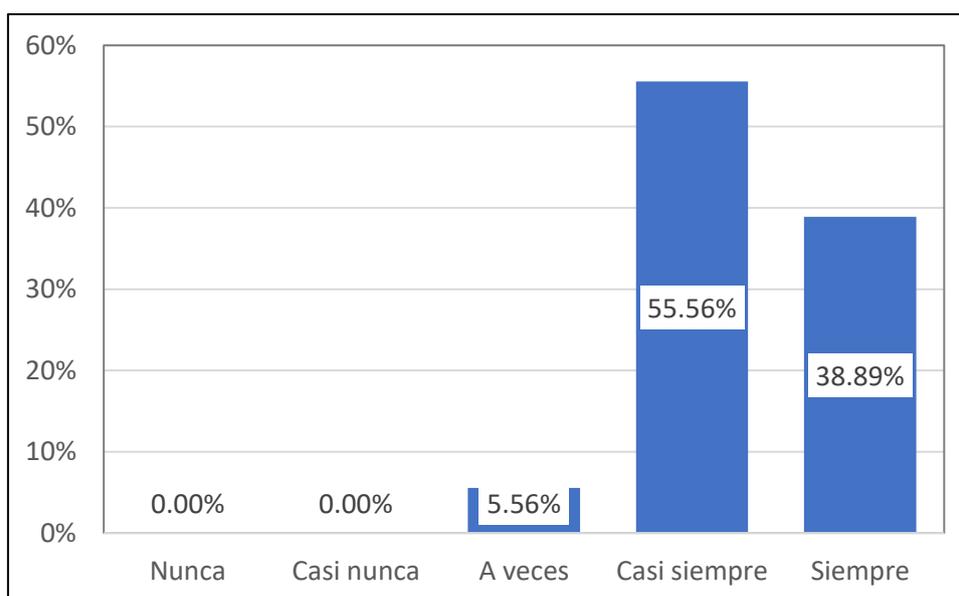
Tabla 57

Porcentaje estadístico del ítem 9 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	1	5.56%	5.56%
Casi siempre	10	55.56%	61.11%
Siempre	7	38.89%	100.00%
Total	18	61.11%	

Figura 40

Gráfico porcentual del ítem 9 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de siempre, el 38.89% con la escala de casi siempre y el 5.56% con la escala de a veces. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes percibe que su jefe inmediato respalda las decisiones tomadas en equipo, ya sea casi siempre o siempre. Aunque hay una minoría que experimenta este respaldo de manera menos consistente, la tendencia general es positiva hacia el respaldo por parte de los superiores.

Ítem 10: El líder del equipo toma decisiones acertadas.

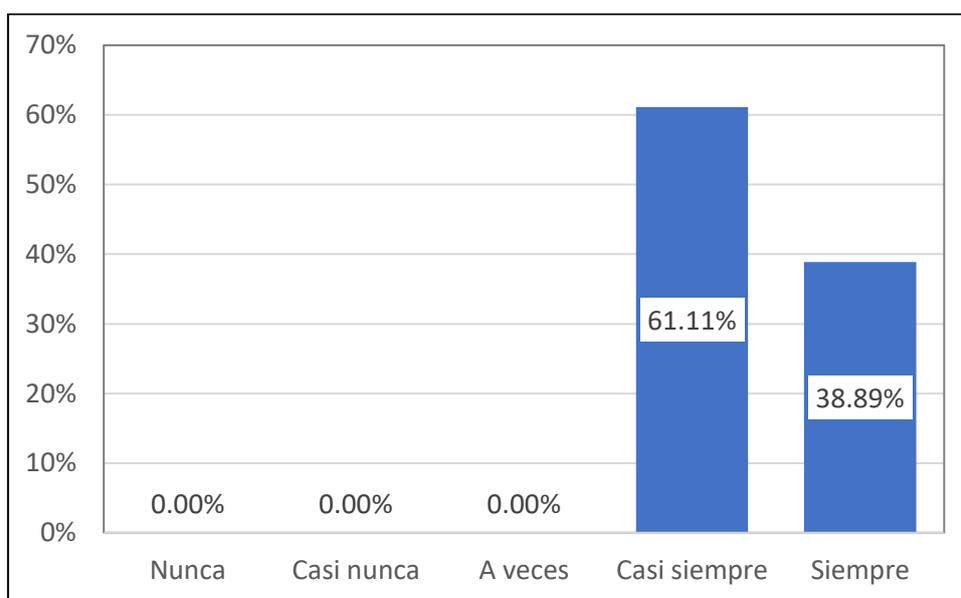
Tabla 58

Porcentaje estadístico del ítem 10 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	0	0.00%	0.00%
Casi siempre	11	61.11%	61.11%
Siempre	7	38.89%	100.00%
Total	18	61.11%	

Figura 41

Gráfico porcentual del ítem 10 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 61.11% con la escala de casi siempre y el 38.89% con la escala de siempre. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes percibe que el líder del equipo toma decisiones acertadas, ya sea casi siempre o siempre. La percepción general es positiva hacia la capacidad del líder del equipo para tomar decisiones efectivas.

Indicador – Involucramiento en las actividades de integración

Ítem 11: La institución promueve la integración de los equipos de trabajo mediante talleres de formación.

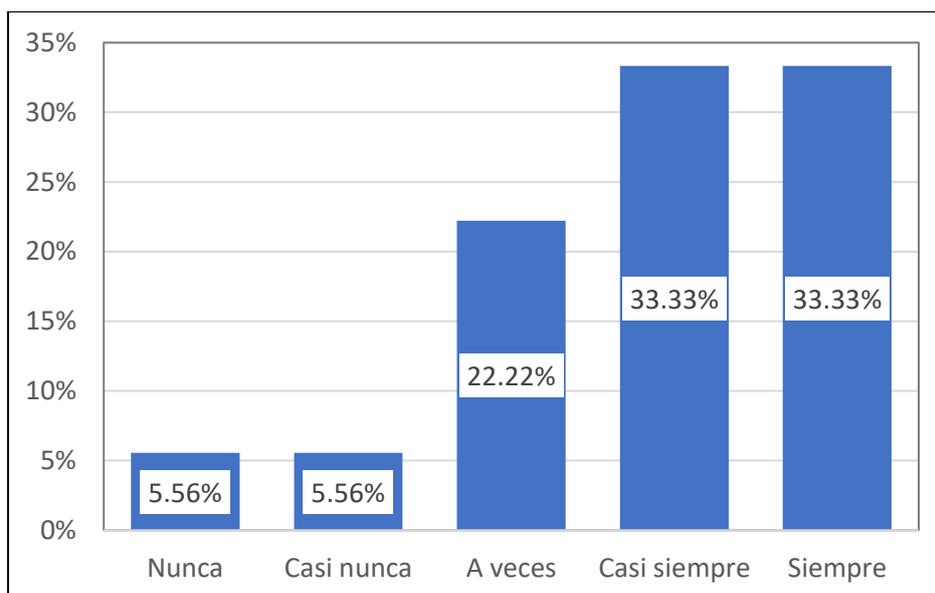
Tabla 59

Porcentaje estadístico del ítem 11 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5.56%	5.56%
Casi nunca	1	5.56%	11.11%
A veces	4	22.22%	33.33%
Casi siempre	6	33.33%	66.67%
Siempre	6	33.33%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 42

Gráfico porcentual del ítem 11 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 33.33% con la escala de siempre, el 33.33% con la escala de casi siempre, el 22.22% con la escala de a veces, el 5.56% con la escala de casi nunca y 5.56% de los encuestados respondieron con la escala de nunca. En resumen, los resultados indican que la percepción sobre la promoción de la integración de equipos de trabajo mediante talleres de formación varía entre los encuestados. Mientras que una proporción significativa percibe que estas iniciativas ocurren con regularidad, hay segmentos significativos que las ven como menos frecuentes.

Ítem 12: Su equipo de trabajo participa en los planes de trabajo de integración.

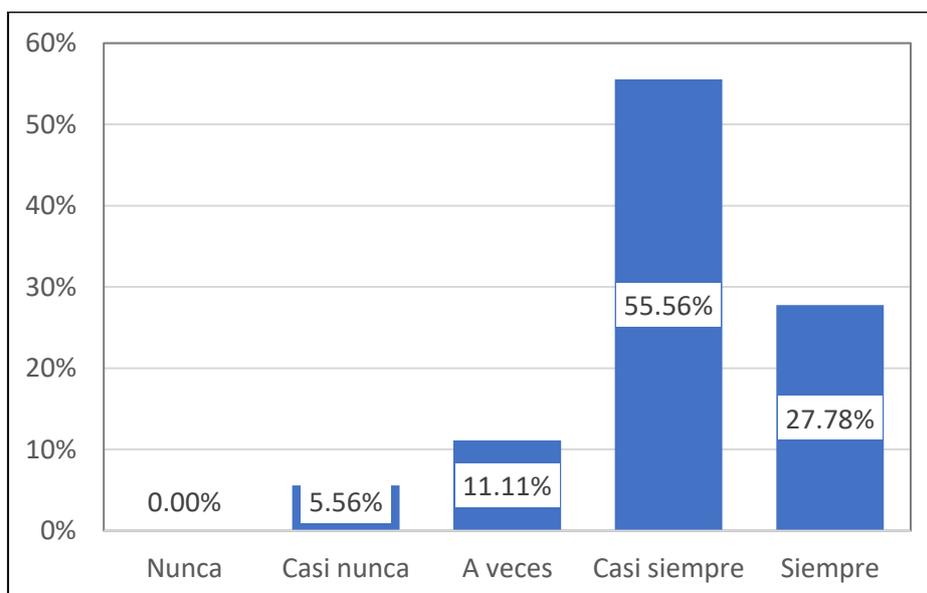
Tabla 60

Porcentaje estadístico del ítem 12 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	2	11.11%	16.67%
Casi siempre	10	55.56%	72.22%
Siempre	5	27.78%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 43

Gráfico porcentual del ítem 12 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de siempre, el 27.78% con la escala de siempre, el 11.11% con la escala de a veces y el 5.56% con la escala de casi nunca. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la promoción de la integración de equipos de trabajo mediante talleres de formación varía entre los encuestados. Mientras que una proporción significativa percibe que estas iniciativas ocurren con regularidad, hay segmentos significativos que las ven como menos frecuentes.

Ítem 13: La institución fomenta mi participación en todas las actividades.

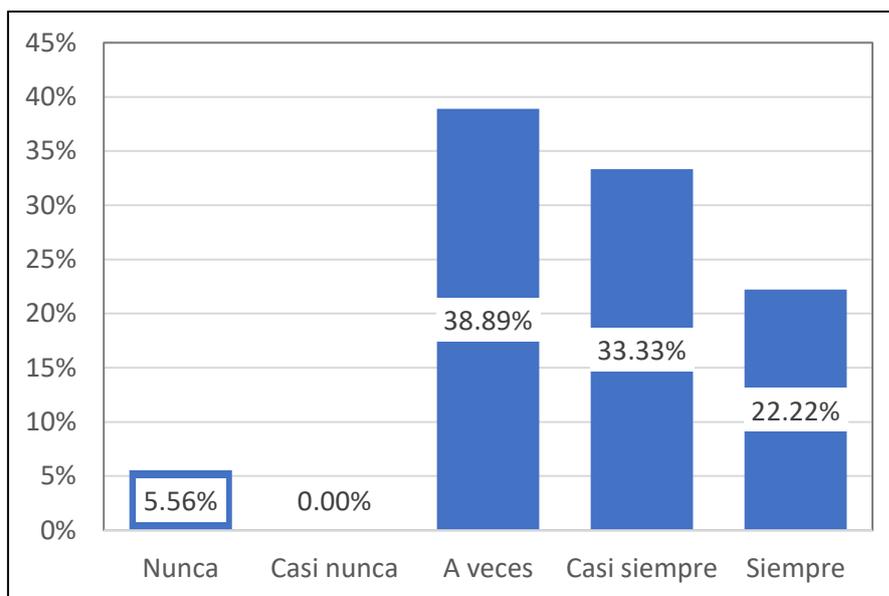
Tabla 61

Porcentaje estadístico del ítem 13 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5.56%	5.56%
Casi nunca	0	0.00%	5.56%
A veces	7	38.89%	44.44%
Casi siempre	6	33.33%	77.78%
Siempre	4	22.22%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 44

Gráfico porcentual del ítem 13 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 38.89% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 33.33% con la escala de casi siempre, el 22.22% con la escala de siempre y el 5.56% con la escala de nunca. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre el fomento de la participación en todas las actividades varía entre los encuestados. Mientras que una proporción significativa percibe que esto ocurre con regularidad, hay segmentos significativos que lo ven como menos frecuente.

Indicador – Cumplimiento de metas

Ítem 14: Al concluir una tarea, inicia una nueva de inmediato.

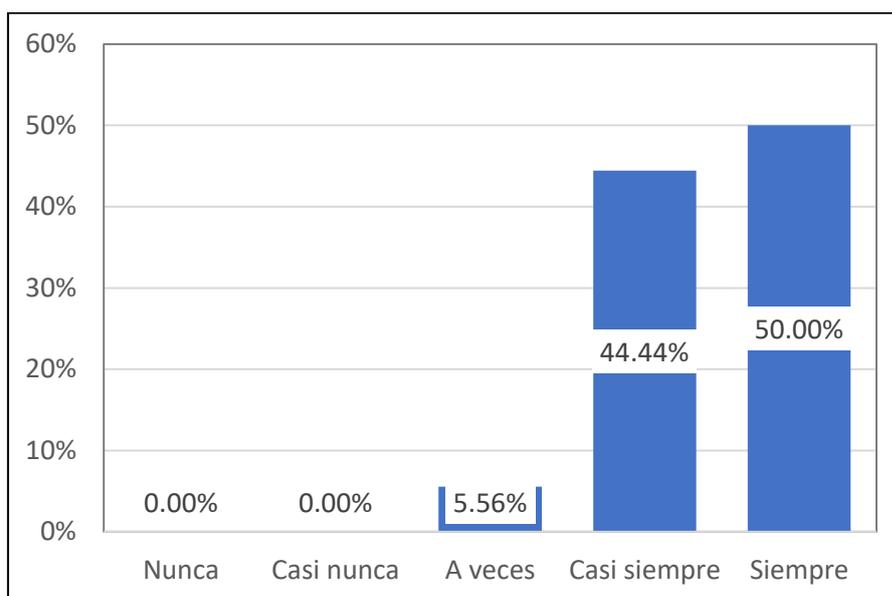
Tabla 62

Porcentaje estadístico del ítem 14 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	1	5.56%	5.56%
Casi siempre	8	44.44%	50.00%
Siempre	9	50.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 45

Gráfico porcentual del ítem 14 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 50.00% de los encuestados respondieron con la escala de siempre, el 44.44% con la escala de casi siempre y el 5.56% con la escala de a veces. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la inmediata iniciación de una nueva tarea al concluir una tarea varía entre los encuestados. Mientras que una proporción significativa percibe que esto ocurre con frecuencia, hay una minoría que lo ve como menos frecuente.

Ítem 15: Organiza sus tareas para poder acabarlo a tiempo.

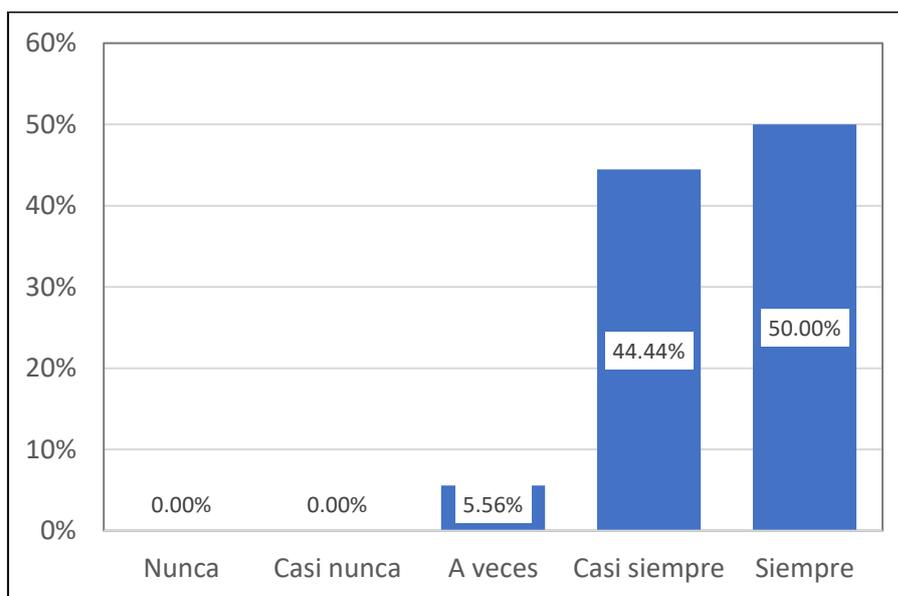
Tabla 63

Porcentaje estadístico del ítem 15 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	0	0.00%	0.00%
A veces	1	5.56%	5.56%
Casi siempre	8	44.44%	50.00%
Siempre	9	50.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 46

Gráfico porcentual del ítem 15 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 50.00% de los encuestados respondieron con la escala de siempre, el 44.44% con la escala de casi siempre y el 5.56% con la escala de a veces. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la organización de tareas para poder acabarlas a tiempo varía entre los encuestados. Mientras que una proporción significativa percibe que esto ocurre con frecuencia, hay una minoría que lo ve como menos frecuente.

Ítem 16: Considera que el ambiente laboral con sus compañeros es el adecuado para alcanzar las metas.

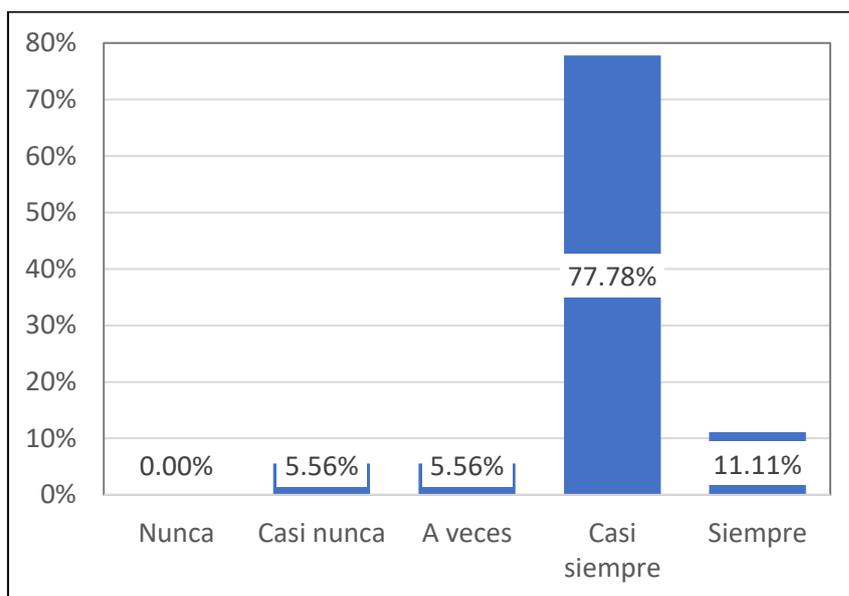
Tabla 64

Porcentaje estadístico del ítem 16 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00%	0.00%
Casi nunca	1	5.56%	5.56%
A veces	1	5.56%	11.11%
Casi siempre	14	77.78%	88.89%
Siempre	2	11.11%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 47

Gráfico porcentual del ítem 16 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 77.78% de los encuestados respondieron con la escala de casi siempre, el 11.11% con la escala de siempre, el 5.56% con la escala de casi a veces y el 5.56% con la escala de casi nunca. En resumen, estos resultados indican que la percepción sobre la adecuación del ambiente laboral para alcanzar las metas varía entre los encuestados. Mientras que la gran mayoría percibe que esto ocurre con frecuencia, hay una minoría que lo ve como menos constante.

Dimensión: Desempeño contraproducente

Indicador – Solución inadecuada de problemas

Ítem 17: Suele comentar aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.

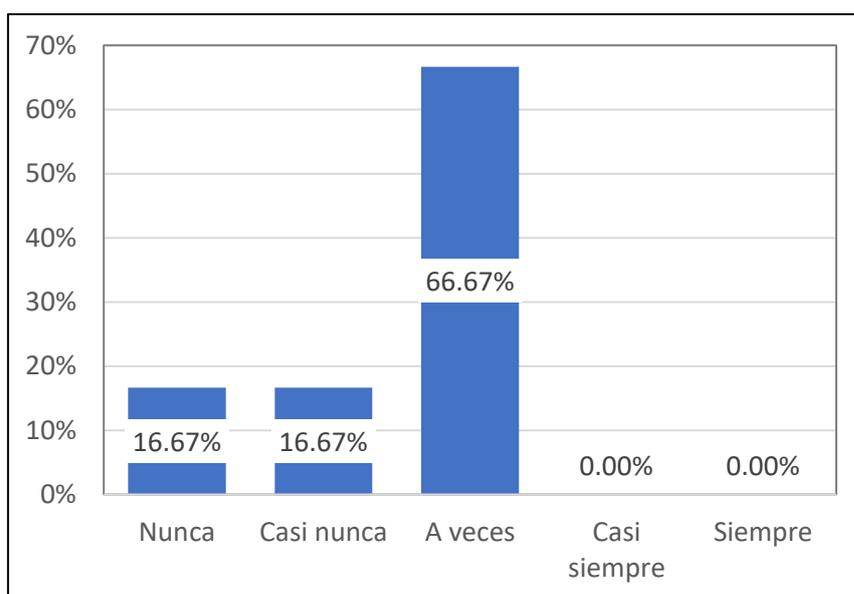
Tabla 65

Porcentaje estadístico del ítem 17 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	16.67%	16.67%
Casi nunca	3	16.67%	33.33%
A veces	12	66.67%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 48

Gráfico porcentual del ítem 17 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 66.67% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 16.67% con la escala de casi nunca y el 16.67% con la escala de nunca. En general, estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no evita completamente comentar aspectos negativos de su trabajo, pero tampoco lo hace con una frecuencia. La variabilidad en las respuestas podría indicar que la comunicación sobre aspectos negativos se produce con moderación en el entorno laboral, sin llegar a ser extremadamente infrecuente ni demasiado frecuente.

Ítem 18: Ha evidenciado un empeoramiento de algún inconveniente que surgió en su área de trabajo.

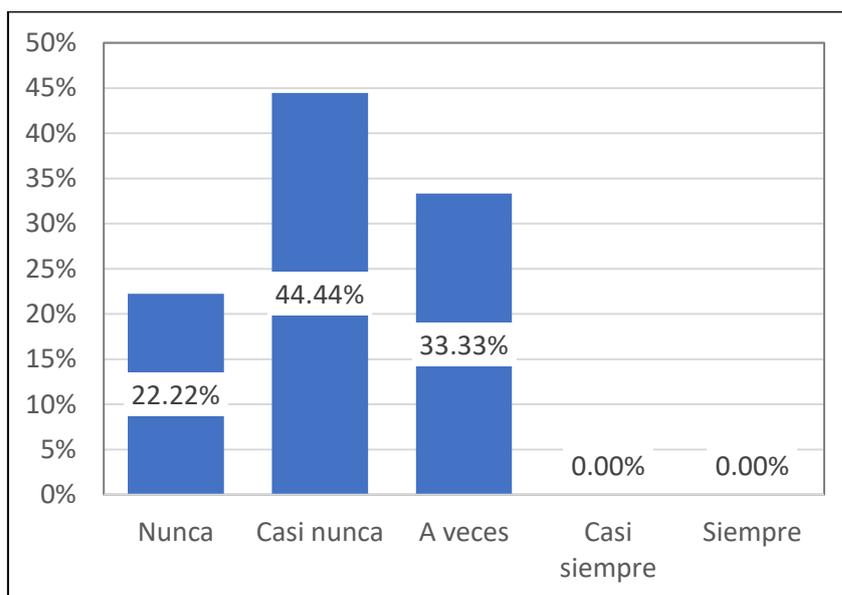
Tabla 66

Porcentaje estadístico del ítem 18 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	22.22%	22.22%
Casi nunca	8	44.44%	66.67%
A veces	6	33.33%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 49

Gráfico porcentual del ítem 18 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 44.44% de los encuestados respondieron con la escala de casi nunca, el 33.33% con la escala de a veces y el 22.22% con la escala de nunca. En conjunto, estos resultados indican que hay diversidad en las experiencias de los encuestados en cuanto a la percepción de empeoramiento de inconvenientes en el área de trabajo. Aunque una parte significativa informa que esto ocurre ocasionalmente, hay una proporción considerable que no ha experimentado tal empeoramiento o lo ha experimentado solo en raras ocasiones.

Ítem 19: Tiende a enfocarse en las situaciones negativas en el trabajo en lugar de resaltar los aspectos positivos.

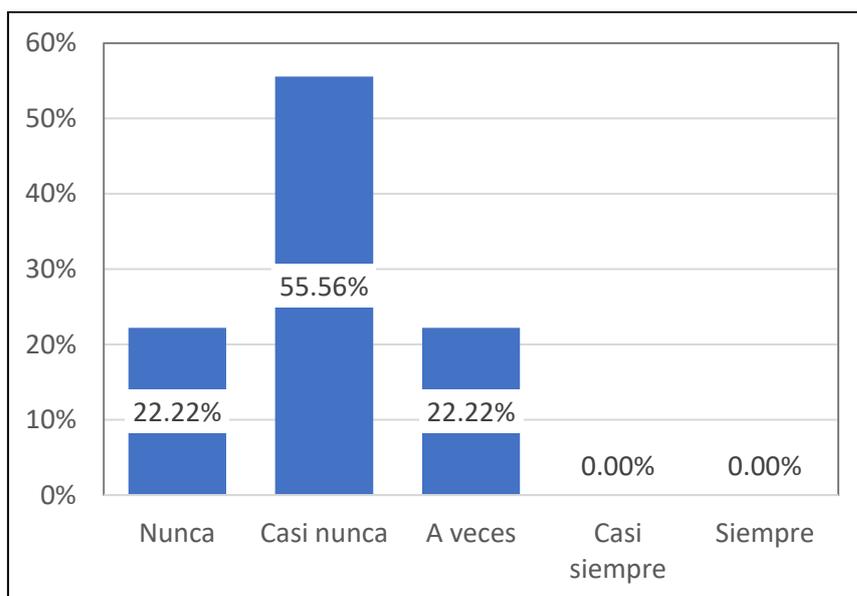
Tabla 67

Porcentaje estadístico del ítem 19 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	22.22%	22.22%
Casi nunca	10	55.56%	77.78%
A veces	4	22.22%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 50

Gráfico porcentual del ítem 19 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de casi nunca, el 22.22% con la escala de a veces y el 22.22% con la escala de nunca. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes no tiende a enfocarse en situaciones negativas en el trabajo, destacando más bien una tendencia a resaltar los aspectos positivos. Sin embargo, aún hay una proporción notable que ocasionalmente puede dirigir su atención hacia lo negativo.

Indicador – Fomento de clima negativo

Ítem 20: Comparte situaciones negativas del trabajo con personas ajenas a la institución.

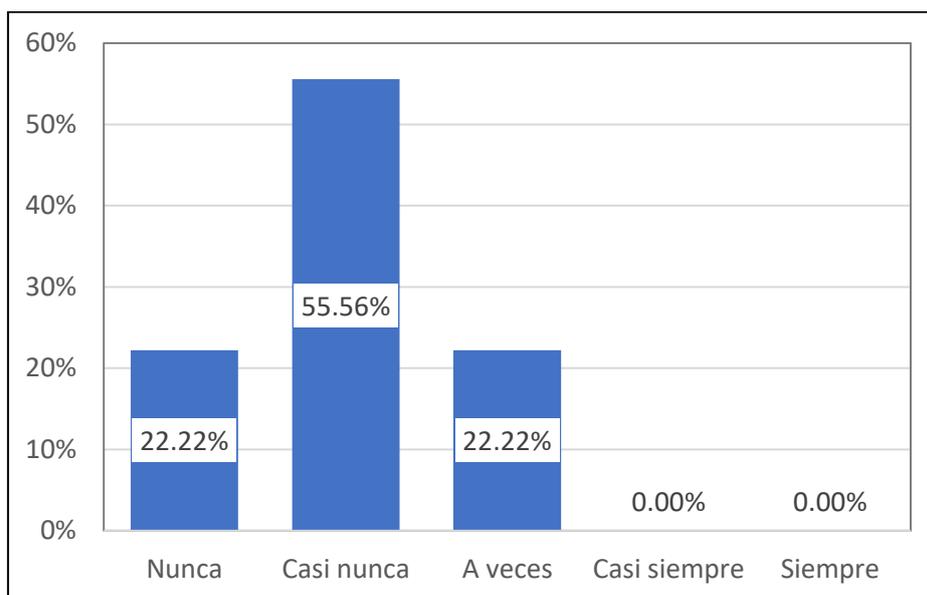
Tabla 68

Porcentaje estadístico del ítem 20 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	22.22%	22.22%
Casi nunca	10	55.56%	77.78%
A veces	4	22.22%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 51

Gráfico porcentual del ítem 20 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de casi nunca y el 22.22% con la escala de a veces y nunca. En resumen, estos resultados indican que la mayoría de los participantes tiende a evitar compartir situaciones negativas del trabajo con personas externas a la institución. Sin embargo, aún hay una proporción notable que ocasionalmente puede compartir este tipo de información con personas fuera de la organización.

Ítem 21: Protestas por situaciones sin relevancia en el trabajo.

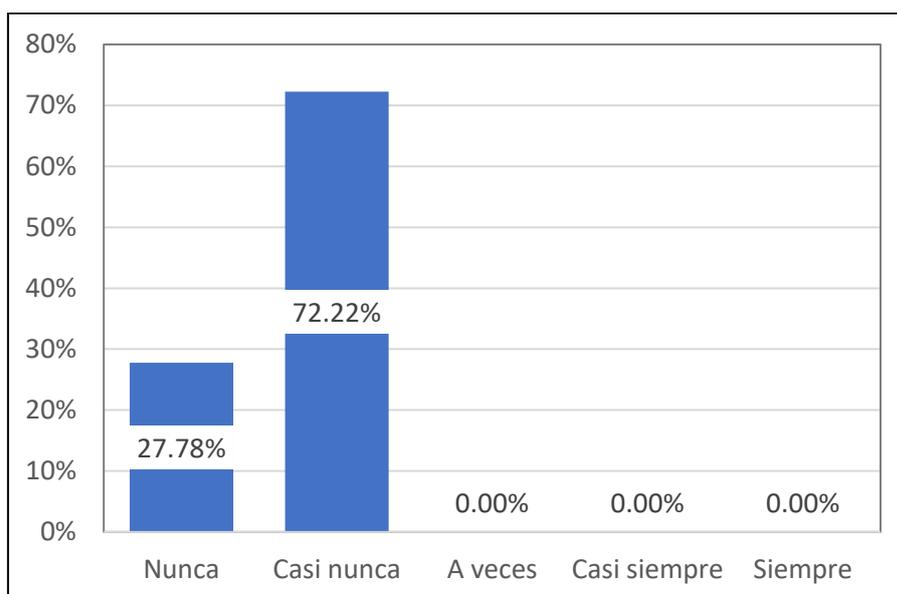
Tabla 69

Porcentaje estadístico del ítem 21 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	27.78%	27.78%
Casi nunca	13	72.22%	100.00%
A veces	0	0.00%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 52

Gráfico porcentual del ítem 21 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 77.22% de los encuestados respondieron con la escala de casi nunca y el 27.78% con la escala de nunca. En resumen, estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes no está propensa a protestar por situaciones que carecen de relevancia en el trabajo. La prevalencia de respuestas "casi nunca" indica una baja incidencia de protestas en este contexto específico.

Ítem 22: Expresa quejas por situaciones de poca relevancia en el trabajo.

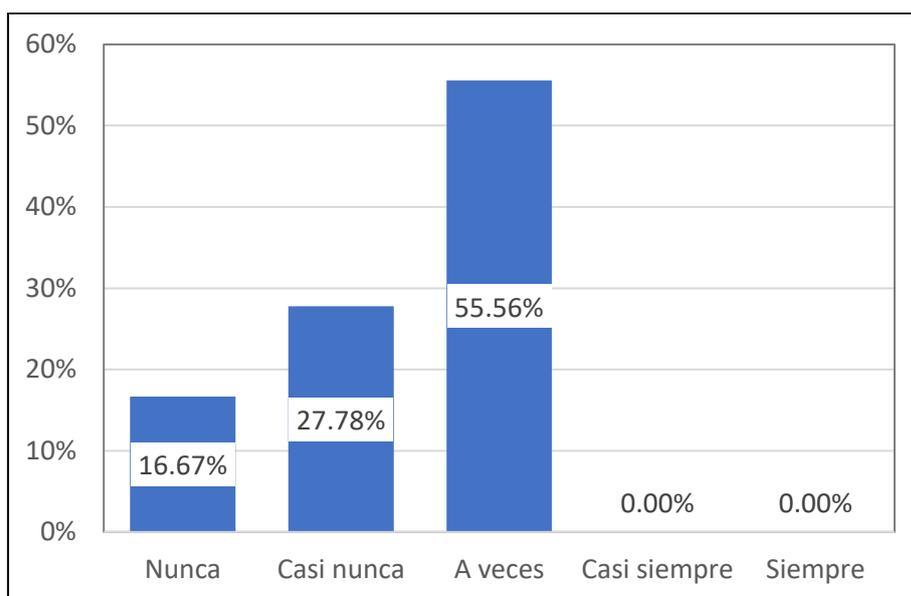
Tabla 70

Porcentaje estadístico del ítem 22 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	16.67%	16.67%
Casi nunca	5	27.78%	44.44%
A veces	10	55.56%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 53

Gráfico porcentual del ítem 22 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 55.56% de los encuestados respondieron con la escala de a veces, el 27.78% con la escala de casi nunca y el 16.67% con la escala de nunca. En resumen, estos resultados indican que la expresión de quejas por situaciones de poca relevancia en el trabajo es algo común entre los encuestados. La mayoría de ellos reporta que ocasionalmente se queja de asuntos que perciben como poco significativos en el entorno laboral.

Indicador – Desgano en el trabajo

Ítem 23: En ocasiones toma más tiempo de descanso del permitido.

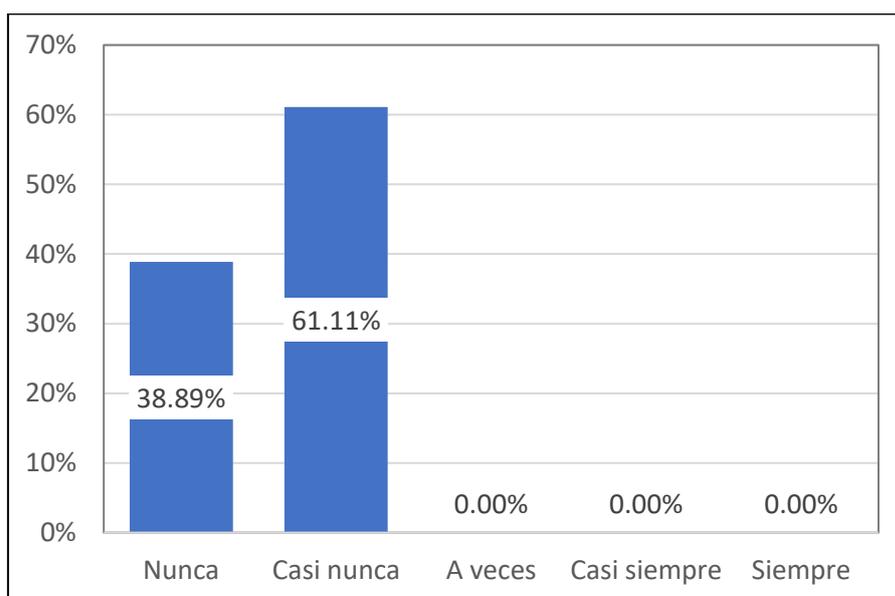
Tabla 71

Porcentaje estadístico del ítem 23 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	38.89%	38.89%
Casi nunca	11	61.11%	100.00%
A veces	0	0.00%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 54

Gráfico porcentual del ítem 23 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 61.11% de los encuestados respondieron con la escala de casi nunca y el 38.89% con la escala de casi nunca. En resumen, estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes no tiene la práctica de tomar más tiempo de descanso del permitido. La prevalencia de respuestas "nunca" y "casi nunca" indica que el respeto por los límites de tiempo de descanso es común entre los encuestados.

Ítem 24: Actúa con menor dedicación en sus labores cuando no se encuentra de acuerdo con las decisiones de su superior.

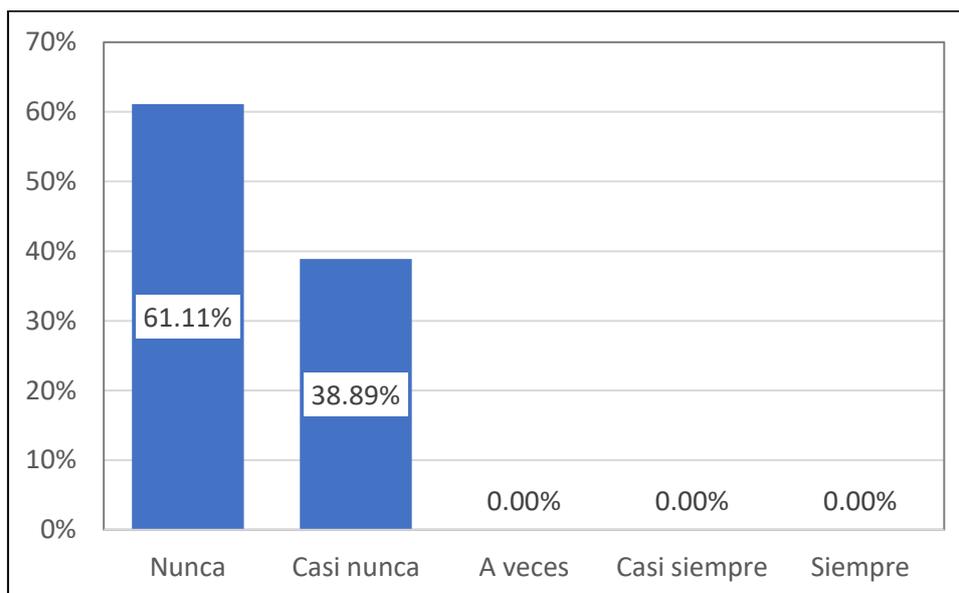
Tabla 72

Porcentaje estadístico del ítem 24 – Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	11	61.11%	61.11%
Casi nunca	7	38.89%	100.00%
A veces	0	0.00%	100.00%
Casi siempre	0	0.00%	100.00%
Siempre	0	0.00%	100.00%
Total	18	100.00%	

Figura 55

Gráfico porcentual del ítem 24 – Desempeño laboral



Según los datos de la encuesta muestra que el 61.11% de los encuestados respondieron con la escala de nunca y el 38.89% con la escala de casi nunca. En resumen, estos resultados sugieren que la actitud de los encuestados hacia sus labores no se ve fuertemente afectada por su falta de acuerdo con las decisiones de sus superiores. La mayoría mantiene una dedicación constante, mientras que una proporción más pequeña informa que casi nunca actúa con menor dedicación en tales circunstancias.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación a los valores de los resultados que se obtuvieron en la comprobación de la hipótesis general, se demuestra que existe una correlación positiva perfecta ($r=0.913$; $p=0.000$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Los resultados se contrastan con los resultados de la investigación de Aliaga (2023) quien en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Archivo General de la Nación, Cercado de Lima, 2022” donde él concluyó que existe una relación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y desempeño laboral ($r=0.844$). Estos hallazgos confirman la importancia esencial de que las organizaciones dispongan de un ambiente laboral positivo, agradable y cordial. Este entorno propicia un desempeño efectivo por parte de los colaboradores, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales conforme a la planificación establecida. A su vez, se puede evidenciar que, si las condiciones del clima organizacional mejoraran, también lo hará el desempeño laboral de los colaboradores.

En relación de los resultados que se obtuvieron en la comprobación de la hipótesis específica 1, se demuestra que existe una correlación positiva considerable ($r=0.649$; $p=0.004$) entre la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Los resultados se contrastan con los resultados de Moloche (2021) en su investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores del Área de Trámite Documentario de una Institución Pública de Lima Metropolitana – 2020”, donde él concluyó que hay una relación positiva considerable entre la estructura de gestión y el desempeño laboral ($r=0.710$). El autor señala que la carencia de comprensión de las regulaciones y normativas institucionales impacta negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores y en la consecución de los objetivos. Estos hallazgos respaldan la idea de Brunet (2014), que sostiene que una estructura de gestión eficaz se encuentra alineada con los objetivos estratégicos de la organización. Este alineamiento contribuye a asegurar que todas las actividades y decisiones estén dirigidas hacia la consecución de metas a largo plazo.

En relación de los resultados que se obtuvieron en la comprobación de la hipótesis específica 2, se demuestra que existe una correlación positiva considerable ($r=0.611$; $p=0.007$) entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Los resultados se contrastan con los resultados de López (2021) quien en su investigación “Clima

Organizacional y Desempeño Laboral; propuesta metodología a la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, donde se concluye que hay una relación positiva considerable entre la comunicación y el desempeño laboral ($r=0.615$). La autora concluye que la comunicación tiene un impacto directo y positivo en el desempeño laboral de los empleados. Estos resultados subrayan la importancia de la comunicación en las organizaciones como otro elemento importante para el desempeño de los colaboradores. En este contexto, se respalda la afirmación de Chiavenato (2017) de que para lograr un desempeño laboral efectivo es fundamental contar con información oportuna, lo que resalta la necesidad de que la comunicación interna en la organización se desarrolle de manera planificada.

En relación de los resultados que se obtuvieron en la comprobación de la hipótesis específica 3, se demuestra que existe una correlación positiva considerable ($r=0.707$; $p=0.001$) entre la identidad y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Los resultados se contrastan con los resultados de Valencia (2020) quien en su investigación “La identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019”, concluye que hay una relación positiva muy fuerte entre la identidad y el desempeño laboral (0.856). A su vez, menciona que para que el desempeño laboral sea excelente la organización debe promover la identidad funcional y actividades de integración, de esa manera los trabajadores se van a identificar con los objetivos de la organización. Estas conclusiones respaldan la idea de Bartel et al. (2007) quienes destacan cómo la identidad puede ser un catalizador para el compromiso de los empleados y cómo una identidad sólida puede contribuir al desempeño laboral y a la retención de talento.

Finalmente, en relación de los resultados que se obtuvieron en la contrastación de la hipótesis específica 4, se demuestra que existe una correlación positiva considerable ($r=0.648$; $p=0.004$) entre la motivación y desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Los resultados se contrastan con los resultados de Villano (2022), quien en su investigación “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, durante la Pandemia COVID – 19, Tacna 2021” concluyó que la motivación laboral tiene incidencias positivas en el desempeño laboral de los colaboradores ($r=0.680$; $p=0.000$). Estos resultados destacan la importancia de la motivación laboral como un factor determinante para el desempeño efectivo de las funciones del personal, especialmente en el contexto de la pandemia de la COVID-19. En este escenario,

la motivación se convierte en un componente esencial para mantener niveles elevados de productividad y desempeño laboral. Los resultados demuestran que tanto la motivación extrínseca (derivada de las oportunidades proporcionadas por la empresa) como la intrínseca (proveniente del propio colaborador) son aspectos altamente beneficiosos para lograr un desempeño eficaz en las responsabilidades laborales. Además, estos resultados respaldan la afirmación de Brunet (2014) sobre la importancia de la motivación para el desempeño efectivo de las funciones de los colaboradores

VI. CONCLUSIONES

Las siguientes conclusiones se derivaron de los resultados que se obtuvieron y analizaron.

1. En relación con el objetivo general, se evidencia una correlación positiva perfecta ($R = 0.913$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales en 2023, con un nivel de significancia notable ($P = 0.000$). Esta constatación conduce a la conclusión de que la percepción de un clima organizacional favorable es decisiva para estimular mejoras en el rendimiento laboral de los empleados.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se establece una relación positiva considerable ($R = 0.649$) entre la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas, respaldada por un nivel de significancia significativo ($P = 0.004$). Se concluye que las condiciones laborales no son completamente percibidas debido al conocimiento medio de las normas y reglamentos institucionales, sugiriendo así la necesidad de mejorar la estructura de gestión para evitar impactos negativos en el desempeño laboral.
3. Con respecto al segundo objetivo específico, se identifica una relación positiva considerable ($R = 0.611$) entre la comunicación y el desempeño laboral del personal, respaldada por un nivel de significancia relevante ($P = 0.007$). Esta relación se ve afectada por percepciones negativas debido a discrepancias en la comunicación, lo que dificulta las coordinaciones laborales y repercute en el rendimiento global.
4. En relación con el tercer objetivo específico, se determina una correlación positiva considerable ($R = 0.707$) entre la identidad y el desempeño laboral del personal, respaldada por un nivel de significancia sustancial ($P = 0.001$). La conclusión es que el personal de la Unidad de Finanzas muestra una identificación moderada a alta con la institución, lo que contribuye positivamente a la mejora en el desempeño de sus funciones.
5. Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo específico, se establece una relación positiva considerable ($R = 0.648$) entre la motivación y el desempeño laboral del personal, respaldada por un nivel de significancia significativo ($P = 0.004$). Se observa que la falta de reconocimiento de las contribuciones del personal por parte de la institución afecta negativamente la percepción de valor, lo que incide de manera significativa en su desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, implementar programas y actividades que fortalezcan el clima organizacional, promoviendo la comunicación efectiva, reconocimiento y un ambiente de trabajo positivo. Esto podría incluir eventos sociales, programas de reconocimiento y encuestas periódicas para evaluar el clima organizacional.
2. Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, realizar una revisión exhaustiva de la estructura de gestión actual, identificando posibles áreas de mejora. Proporcionar capacitación adicional a los empleados sobre las normas y reglamentos de la institución para mejorar la comprensión y aplicación de las políticas.
3. Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, implementar estrategias para mejorar la comunicación interna. Esto podría incluir sesiones de capacitación en habilidades de comunicación, la implementación de canales de comunicación efectivos y la resolución proactiva de discrepancias para facilitar una comunicación más clara y colaborativa.
4. Se recomienda a fortalecer la identidad organizacional mediante iniciativas que destaquen los valores y la misión de la institución. Organizar eventos que fomenten el sentido de pertenencia y la conexión emocional con la organización. Incentivar la participación en proyectos que reflejen los objetivos y valores compartidos.
5. Se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, implementar programas de reconocimiento y recompensas que valoren las contribuciones individuales y de equipo. Establecer un sistema transparente y equitativo para reconocer el esfuerzo y los logros. Fomentar la retroalimentación constructiva y establecer canales para que los empleados expresen sus inquietudes y expectativas.

VIII. REFERENCIAS

- Aliaga , C. (2023). *lima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Archivo General de la Nación, Cercado de Lima, 2022 [Tesis de pregrado - Universidad Autónoma del Perú]*. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2419>
- Arana, B., Ordoñez, B., Tapia, N., & Pacheco, A. (2020). Estudio de la estrategia feedback a través de la medición del rendimiento laboral en las PYMES. *Digital Publisher*, 360-376. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.434
- Belalcázar, S. (2012). Cultura organizacional. *Vol. 12*, 41-51. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229778>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res* , 18, 399. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas Editorial.
- Caicedo, A. (2023). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral [Tesis de Licenciatura - Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24213>
- Cajiao, L. (2021). La importancia del clima organizacional dentro del ambiente laboral de una empresa. *Repositorio Institucional - UNICATOLICA*. Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12237/2195>
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339-362. doi:<https://doi.org/10.28945/4766>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración (10a. ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Clavijo, C. (2022). *Competitividad empresarial: concepto, importancia, tipos y ejemplos*.

- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*, núm. 60. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715006>
- Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 31-36. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna* . Oberta UOC Publishing, SL.
- Dabos, G., & Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34 (146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Esquivel, J., Martínez, G., & Silva, F. (2020). Clima organizacional, aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 6(2), 66-77.
- Estela, C. (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en Cercado de Lima 2021 [Tesis de pregrado - Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12128>
- Fiszbein, Ariel; Cumsille, Belén; Cueva, Simón. (diciembre de 2016). La capacitación laboral en América Latina. *Laureate International Universities*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12799/5225>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica [Tesis de doctorado - Universidad Nacional de la Plata]*. Repositorio Institucional de la Plata. doi:<https://doi.org/10.35537/10915/65394>
- Geraldo, L., Mera, A., & Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156-174. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>

- González, J., Ramirez, R., Terán, N. T., & Palomino, G. (28 de febrero de 2021). Clima Organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, *núm. 51*, 54-74. Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia. doi:<https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Great Place To Work. (2022). *Consecuencias del Mal Ambiente Laboral y Cómo Lidar con Él*. Recuperado el 30 de junio de 2023, de <https://greatplacetowork.es/consecuencias-malambiente-laboral/#:~:text=Una%20alta%20rotaci%C3%B3n%20de%20personal,puede%20acarrear%20a%20tu%20empresa.>
- Guerrero, F., Neira, L., Váscones, H., & Vásconez, V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, *5(9)*, 536-549. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Guzmán, C., Navarro, N., Florez, W., & Vicente, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*, *4(4)*, 337-346. doi:10.5267/j.ijdns.2020.9.005
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, *13(3)*, 455-457. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=es
- Logan, J. R. (27 de setiembre de 2018). Relying on the Census in Urban Social Science. *17(3)*, 540-549. doi:<https://doi.org/10.1111/cico.12331>
- López, A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil [Tesis de Maestría - Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>
- Malleville, S., & Beliera, A. (2020). El lugar del reconocimiento en el trabajo de enfermería: Repensando el concepto de precarización laboral. *Estudios del trabajo*, *59*, 49-51.

- Mariani, S. (05 de abril de 2019). *Chile: 20% de trabajadores no recibe feedback sobre desempeño*. Obtenido de Diario Concepción: <https://www.diarioconcepcion.cl/economia-y-negocios/2019/04/05/chile-20-de-trabajadores-no-recibe-feedback-sobre-desempeno.html>
- Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, 3, 37-38. doi:<https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Medrano Franco, K. E. (2022). *Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Kevin Edu S.A.C durante la crisis Covid-19 [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Piura. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/5862>
- Meza , M. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A. [Tesis de maestria - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15875>
- Moloche Silva, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del área de trámite documentario de una institución pública de Lima Metropolitana - 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]*. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2215>
- Navarrete, M., Galarraga, N., Araujo, I., Carmona , C., & Morocho, E. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 1760-1776. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Impulsando la Productividad: Una breve reseña de la Guía para Organizaciones Empresariales*. Lebran.
- Parra, F., Dominguez, D., & González, C. (2022). *Diagnóstico de clima organizacional y propuesta de un plan de acción para el Grupo "ORFA" [*. Repositorio Institucional

de la Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12426>

- Pastor , A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 [Tesis de Pregrado - Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/3466>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3, 177-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Philips, A. W. (2017). Proper Application of Surveys as a Study Methodology. *18(1)*, 8-11. doi:<https://doi.org/10.5811/westjem.2016.11.32000>
- Raimondo, M. (2021). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa Abra De Sol S.R.L. [Tesis de Licenciatura - Universidad Católica de Salta]*. Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Salta. Obtenido de [oai:bibliotecas.ucasal.edu.ar:70475](https://oai.bibliotecas.ucasal.edu.ar/70475)
- Rengifo, L. (2018). *El clima organizacional en el comportamiento y productividad de las empresas y sus integrantes [Tesis de pregrado - Universidad Militar Nueva Granada]*. Repositorio Institucional de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Renjifo, J. (2018). *El Clima Organizacional en el Comportamiento y Productividad de las Empresas y sus Integrantes [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]*. Repositorio Institucional de la Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/18175>
- Robbin, S., Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. Ciudad de México: Pearson Educación de México.
- Robbins, S. (2018). *Comportamiento Organizacional (13a. ed.)*. Pearson Educación.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1, 3-18. Universidad de Carabobo.

- Romero, D., Pertuz, V., & Orozco, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática exploratoria. *Información tecnológica*, 31(5), 32. doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S071807642020000500021>
- Rosadio, M. A. (2020). *La influencia del clima organizacional en la motivación académica de los alumnos de pregrado de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos {Tesis de Licenciatura - Universidad Nacional Mayor de San Marcos}*. Repositorio Institucional, Lima, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16849>
- Salvador, J. A., Marco, G., & Arquero, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. 44(2)(e295). España. doi:<https://doi.org/10.3989/redc.2021.2.1774>
- Santamaría, J. (2020). *ncidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Quito, 2020 [Tesis de maestría - Universidad Andina Simón Bolívar]*. Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/7204>
- Servir. (2017). *Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos. N° 150-2017-SERVIR-PE*.
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59-83. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Tafur, L., & Benito, J. (2021). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los operarios de la empresa Papelera Reyes S.A.C. 2020 [Tesis de Pregrado - Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/11767>
- Torres, A., Ochoa, G., & Pedroza, D. (2022). Determinantes de la participación económica de la mujer en México: un enfoque de calificación laboral. *Revista de Economía*, 39(98), 69-93. doi:<https://doi.org/10.33937/reveco.2022.250>
- Uribe, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. El Manual Moderno, S.A. de C.V.

- Valencia Pacheco, D. (2020). *La identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional de la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10485>
- Valencia Pacheco, D. (2020). *La identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, filial Tacna, en el periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional de la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10485>
- Vargas, V. G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Vega, J. C. (2021). *Los Nuevos Paradigmas del Clima Organizacional*. Bogota - Colombia: Revista E&L Empresarial & Laboral.
- Villafuerte, N., Sumba, R., & Moreno, P. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Domino De Las Ciencias*, 8(1), 234-261. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023? ¿Cómo se relaciona la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023? ¿Cómo se relaciona la identidad y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023? ¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.</p> <p>Objetivo Específicos Determinar la relación entre la estructura de gestión y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.</p>	<p>Hipótesis General El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas La estructura de gestión se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. La identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023. La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023.</p>	Clima Organizacional	Estructura de Gestión	Condiciones laborales	Tipo de investigación: Básica Nivel: correlacional Enfoque: cuantitativo Diseño de investigación: no experimental Técnica: encuesta Instrumento: cuestionarios Población y muestra: Unidad de Finanzas de la SBN (18 colaboradores) Método de Análisis de Datos: SPSS
					Políticas	
					Objetivos	
				Comunicación	Comunicación Interna	
					Comunicación Interpersonal	
					Precisión de Información	
				Identidad	Comunicación Ascendente	
					Identidad con la institución	
					Identidad con los compañeros	
				Motivación	Sentimiento de pertenencia	
					Incentivos	
					Necesidad	
Desempeño Laboral	Desempeño de las Tareas	Reconocimiento				
		Eficiencia de funciones				
		Capacidad de solución				
	Desempeño Contextual	Empleo de conocimientos				
		Decisiones acertadas				
		Involucramiento en las actividades				
	Comportamientos Contraproducentes	Cumplimiento de metas				
		Solución inadecuada de problemas				
		Fomento de clima negativo				
	Desgano en el trabajo					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Clima Organizacional

Instrucciones: Este cuestionario es confidencial, incluye algunas oraciones breves que te permitirán expresar tu percepción sobre el clima organizacional. Para ello debe responder con total honestidad a cada uno de los ítems que se presentan a continuación, de acuerdo a tus pensamientos y comportamientos. Tu participación será altamente valorada y contribuirá a una mayor comprensión de la dinámica laboral.

Escala de valorización:

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

		Escala de Clima Organizacional					
Indicador			1	2	3	4	5
		Estructura de Gestión					
Condiciones laborales	1	La remuneración que percibe está en proporción al desempeño que realiza.					
	2	Las pautas de seguridad y salud en el trabajo se encuentran implementadas.					
Políticas	3	Está familiarizado con las políticas de la institución.					
	4	Está de acuerdo con el reglamento interno de la institución.					
Objetivos	5	Se encuentra informado acerca de los objetivos de la institución.					
	6	Considera que los objetivos de la institución son alcanzables.					
		Comunicación					
Comunicación Interna	7	Recibe la información indispensable y de manera oportuna para realizar su trabajo.					
Comunicación Interpersonal	8	Considera que la comunicación entre sus compañeros es efectiva.					
	9	Cuenta usted con oportunidades para expresar sus ideas.					
Precisión de Información	10	La información transmitida es clara para la ejecución de sus tareas.					
Comunicación Ascendente	11	Recibe la debida atención cuando se comunica con sus superiores.					
	12	Existe confianza para coordinar asuntos laborales con sus superiores.					
		Identidad					
Identificación con la Institución	13	Se siente identificado con la institución.					
	14	Observa que su compromiso contribuye al éxito de la institución.					
Identidad con los compañeros	15	Los compañeros se apoyan mutuamente en la realización de las tareas.					
	16	Sus compañeros del área se sienten identificados como equipo.					
Sentimiento de pertenencia	17	Se identifica con el logro de objetivos de su área.					
	18	Considera que sus ideas aportan a la mejora de su área.					
		Motivación					
Incentivos	19	Considera que los incentivos que le brinda la institución le motivan al cumplimiento de sus funciones.					
	20	Los incentivos otorgados por la institución son equitativos para todos los trabajadores.					
Necesidad	21	La remuneración que percibe usted le permite cubrir sus necesidades básicas.					
	22	En su institución se fomenta el crecimiento profesional.					
Compromiso	23	Usted desarrolla sus funciones con dedicación.					
	24	Actúa con ética y transparencia en las labores asignadas.					

Desempeño Laboral

Instrucciones: Este cuestionario es confidencial. Incluye algunas oraciones breves que te permitirán expresar tu percepción sobre el desempeño laboral. Para ello debe responder con total honestidad a cada uno de los ítems que se presentan a continuación, de acuerdo a tus pensamientos y comportamientos. Tu participación será altamente valorada y contribuirá a una mayor comprensión de la dinámica laboral.

Escala de valorización:

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

		Escala de Desempeño Laboral				
Indicador	Desempeño en la Tarea	1	2	3	4	5
Efectividad de las funciones	1	Considera que desempeña sus tareas con eficacia y eficiencia, de acuerdo a los requisitos de la organización				
	2	Demuestra una habilidad apropiada para resolver problemas que surgen en su área de trabajo.				
Capacidad de Solución	3	Se comunican a través de informes los errores encontrados para su posterior corrección.				
	4	Dispone de habilidades adecuadas para abordar y resolver de manera rápida los problemas que surgen en su área de trabajo.				
	5	Usted se encuentra capacitado para realiza tareas diferentes a las ya asignadas.				
Empleo de conocimientos	6	Aplica los conocimientos que posee en las tareas que lleva a cabo.				
	7	Usted comparte el conocimiento adquirido con sus compañeros de área.				
	8	La organización imparte capacitaciones con el objetivo de mejorar el desempeño laboral.				
Desempeño Contextual						
Decisiones acertadas	9	Su jefe inmediato respalda las decisiones tomadas en equipo.				
	10	El líder del equipo toma decisiones acertadas.				
Involucramiento en las actividades de integración	11	La institución promueve la integración de los equipos de trabajo mediante talleres de formación.				
	12	Su equipo de trabajo participa en los planes de trabajo de integración.				
	13	La institución fomenta mi participación en todas las actividades.				
Cumplimiento de metas	14	Al concluir una tarea, inicia una nueva de inmediato.				
	15	Organiza sus tareas para poder acabarlo a tiempo.				
	16	Considera que el ambiente laboral con sus compañeros es el adecuado para alcanzar las metas.				
Desempeño Contraproducente						
Solución inadecuada de problemas	17	Suele comentar aspectos negativos de su trabajo con sus compañeros.				
	18	Ha evidenciado un empeoramiento de algún inconveniente que surgió en su área de trabajo.				
	19	Tiende a enfocarse en las situaciones negativas en el trabajo en lugar de resaltar los aspectos positivos.				
Fomento de clima negativo	20	Comparte situaciones negativas del trabajo con personas ajenas a la institución.				
	21	Protestas por situaciones sin relevancia en el trabajo.				
	22	Expresa quejas por situaciones de poca relevancia en el trabajo.				
Desgaste en el trabajo	23	En ocasiones toma más tiempo de descanso del permitido.				
	24	Actúa con menor dedicación en sus labores cuando no se encuentra de acuerdo con las decisiones de su superior.				

Anexo 3. Formato de Validación de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR - UNTELS
Facultad de Ingeniería y Gestión
Escuela Profesional de Administración de Empresas

FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: TRUJILLO HINOJOSA, CESAR

Grado académico: MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

2. Título de la investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023”

3. Investigador/es: Carlos Alfredo Mamani Mendoza

4. Instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

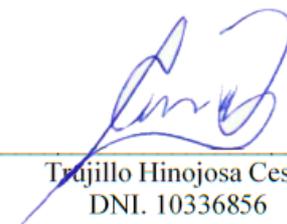
N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación				X	
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				X	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				X	
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				X	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				X	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado				X	
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
09	Organización	Muestra una organización lógica				X	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				X	
TOTAL			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1*A) + (2*B) + (3*C) + (4*D) + (5*E)}{50} = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación (SI)

Villa el Salvador, 21 de agosto de 2023


Trujillo Hinojosa Cesar
DNI. 10336856



FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: CARDENAS CARRION, NATALY

Grado académico: DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

2. Título de la investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023”

3. Investigador/es: Carlos Alfredo Mamani Mendoza

4. Instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación				X	
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				X	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				X	
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				X	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				X	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado				X	
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
09	Organización	Muestra una organización lógica				X	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				X	
TOTAL			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1 \cdot A) + (2 \cdot B) + (3 \cdot C) + (4 \cdot D) + (5 \cdot E)}{50} = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación (SI)

Villa el Salvador, 26 de agosto de 2023


Cárdenas Carrion Nataly
DNI. 43439203



FICHA DE VALIDACIÓN

1. Datos del experto:

Apellidos y nombres: VILCA CCOLQUE, JOSE YUDBERTO

Grado académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Especialidad: GESTION EMPRESARIAL

2. Título de la investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Unidad de Finanzas de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, 2023”

3. Investigador/es: Carlos Alfredo Mamani Mendoza

4. Instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

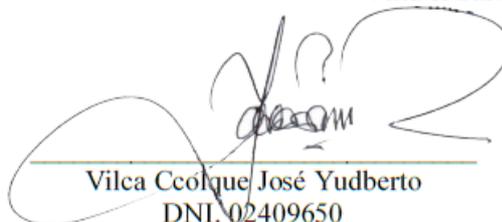
N°	INDICADORES	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Metodología	La técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación				X	
02	Coherencia	Entre los subindicadores, indicadores y dimensiones				X	
03	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				X	
04	Consistencia	Basados en aspectos teóricos de la variable				X	
05	Objetividad	Expresado en conductas observables				X	
06	Intencionalidad	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación. Objetivos, hipótesis y variables				X	
07	Claridad	Formulado con lenguaje apropiado				X	
08	Actualidad	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
09	Organización	Muestra una organización lógica				X	
10	Pertinencia	El instrumento es adecuado al tipo de investigación				X	
TOTAL			A	B	C	D	E

5. COEFICIENTE DE VALIDACIÓN (CV) = $\frac{(1*A) + (2*B) + (3*C) + (4*D) + (5*E)}{50} = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (CV) otorgado por los (03) expertos es $\geq 70\%$.

6. Opinión de aplicabilidad: El instrumento está expedito para su aplicación (SI)

Villa el Salvador, 21 de agosto de 2023


Vilca Ccolque José Yudberto
DNI. 02409650

Anexo 4. Glosario de términos

Adaptabilidad Empresarial: Capacidad de ajustarse a cambios externos para mantener un ambiente y rendimiento laboral adecuados.

Ambiente Organizacional: Se refiere al entorno psicológico y emocional en una entidad laboral, incluyendo percepciones sobre políticas, procesos y relaciones interpersonales.

Comunicación Empresarial: El intercambio de información en la organización, vital para mantener un ambiente positivo y un rendimiento óptimo.

Crecimiento Profesional: Oportunidades y programas para mejorar habilidades y conocimientos, estimulando el desarrollo profesional.

Cultura Empresarial: Conjunto de valores y prácticas compartidas que influyen en la percepción del ambiente y desempeño laboral.

Equidad en el Trabajo: Garantizar un trato justo en compensación, oportunidades y condiciones laborales.

Liderazgo: Capacidad de influir en un equipo para lograr metas, con diferentes estilos que impactan en el ambiente y rendimiento laboral.

Motivación Ocupacional: Son los impulsos que llevan a los empleados a comportarse de cierta manera para alcanzar metas profesionales, ya sea por satisfacción personal o incentivos externos.

Movilidad de Personal: El traslado de empleados, voluntario o involuntario, que puede indicar problemas en el ambiente laboral.

Participación: Involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones y solución de problemas para aumentar su sentido de pertenencia y motivación.

Rendimiento en el Trabajo: Evalúa la eficacia y eficiencia de los empleados en sus responsabilidades, medido por productividad, calidad y cumplimiento de objetivos.

Resistencia Organizacional: Habilidad para enfrentar y recuperarse de desafíos, manteniendo un ambiente saludable y buen rendimiento a pesar de las dificultades.

Retroalimentación: Información sobre el rendimiento y conducta que, si es regular y constructiva, mejora motivación y desempeño.

Satisfacción en el Empleo: Indica el nivel de felicidad y gratificación de los trabajadores con su labor y circunstancias en la organización.

Tensión Laboral: La respuesta física y emocional a demandas laborales que pueden afectar negativamente el desempeño.