



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y
COMERCIO
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Modalidad de titulación:

Proyecto de investigación

TÍTULO:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA JUAN VALDEZ DE LA CIUDAD DE MANTA

Autor (a):

Pincay Briones Ariel Anthony

Tutor (a):

Ing. García Loor Ana del Rocio

Manta - Manabí - Ecuador

2026

Compilation magister



Certificado de análisis
Compilatio Magister+ | ULEAM-ECU

Proyecto de Investigación Ariel Pincay
ID : 527ab44ee8f6630d92deb696da258cecf3dbd03



9%
Textos sospechosos

Nombre del fichero : Proyecto de Investigación Ariel Pincay.txt
Tamaño del archivo original : 377,94 kB
Número de palabras : 11.955

Depositante : Ana García Loor
Fecha de depósito : 20 de julio de 2026
Tipo de carga : interface
fecha de fin de análisis : 20 de julio de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Similitudes 9%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA 9%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.
Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos 8%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua.
Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :

Textos entre comillas 2%

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

Declaración de Auditoría

Yo, **Ariel Anthony Pincay Briones**, con cédula de identidad N°**1317746020**, declaro que el presente trabajo de titulación: **“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA JUAN VALDEZ DE LA CIUDAD DE MANTA”** cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Ariel Anthony Pincay Briones
C.I.: 1317746020
E-mail: e1317746020@live.uleam.edu.ec
Telf.: 0963222237

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

Certificación

En calidad de docente tutor (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

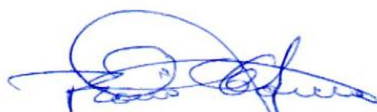
Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular PROYECTO DE INVESTIGACIÓN bajo la autoría del estudiante **Pincay Briones Ariel Anthony**, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 288 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es **“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.”**

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designa la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 20 de Julio de 2026.

Lo certifico,



Ing. Ana del Rocío García Loo PhD

Docente Tutor(a)

Área: Carrera Administración de Empresas

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy hoy en la actualidad, siendo mi poder cuando deambulé, mi guía cuando dudé y me refugio en tiempos difíciles, por su enorme amor y sacrificio silencioso, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluyen este.

Todo lo que soy y todo lo que he logrado son el reflejo de sus esfuerzos, su ejemplo y dedicación.

Gracias por llevarme de la mano mostrándome el verdadero significado de la perseverancia sin límites, sin su apoyo y ejemplo este logro no habría sido posible.

Agradecimiento

Me gustaría expresar mi sincera gratitud a todas las personas que me pasaron en todo el proceso y contribuyeron a esta disertación de diferentes maneras. En primer lugar, estoy muy agradecido con mi director de disertación por su guía, paciencia y valiosas sugerencias en todo este trabajo. Su compromiso y dedicación fueron esenciales para lograr este objetivo. Gracias a mis maestros por compartir sus conocimientos y por la motivación constante para hacer lo mejor que puede durante su carrera. Mi familia por su amor incondicional, apoyo constante y confianza en mí incluso en los momentos más difíciles. Sin ustedes, este logro no hubiera sido posible.

ÍNDICE GENERAL

Compilation magister	I
Declaración de Auditoría	II
Certificación	III
Aprobación del trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
CAPITULO I	3
1.1. INTRODUCCIÓN	3
1.2. DISEÑO TEÓRICO	4
1.2.1. Planteamiento del problema	4
1.2.2. Formulación del problema	5
1.2.3. Objeto y campo de acción	5
1.2.4. Objetivos	6
1.2.5. Hipótesis	6
1.2.6. Definición de variables	7
1.2.7. Matriz de consistencia	8
1.3. DISEÑO METODOLÓGICO	10
1.3.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación	10
1.3.2. Población y muestra	10
1.3.3. Instrumento de medición y recolección de datos	11
CAPÍTULO II	12
2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2. BASES TEÓRICAS	17
2.2.1. Clima organizacional	17
2.2.2. Desempeño laboral	24
2.2.3. Relación del clima organizacional y desempeño laboral	28
CAPÍTULO III	29
3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	29
3.1. Análisis de fiabilidad	29

3.2.	Resultados de la encuesta – estadística descriptiva	29
3.3.	Comprobación de hipótesis	46
3.3.1.	Hipótesis general.....	46
3.3.2.	Hipótesis específicas 1	47
3.3.3.	Hipótesis específicas 2	48
3.3.4.	Hipótesis específicas 3	49
3.3.5.	Hipótesis específicas 4	50
3.3.6.	Hipótesis específicas 5	51
CAPÍTULO IV.....		53
4.	DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	53
4.1.	Título de la propuesta	53
4.2.	Justificación de la propuesta.....	53
4.3.	Objetivos	54
4.3.1.	Objetivo general.....	54
4.3.2.	Objetivos específicos.....	54
4.4.	Diseño de la propuesta.....	55
4.5.	Cronograma de actividades	55
4.6.	Beneficios de la propuesta	56
5.	CONCLUSIONES.....	57
6.	RECOMENDACIONES.....	59
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	61
8.	ANEXOS	65

Índice de ilustración

Ilustración 1. Matriz de consistencia	9
Ilustración 2. Plan de acción	55

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de Fiabilidad Alfa de Cronbach	29
Tabla 2. Tabla de frecuencia de la dimensión X1: Realización personal	30
Tabla 3. Tabla de frecuencia de la dimensión X2: Involucramiento laboral	31
Tabla 4. Tabla de frecuencia de la dimensión X3: Supervisión.....	32
Tabla 5. Tabla de frecuencia de la dimensión X4: Comunicación.....	34
Tabla 6. Tabla de frecuencia de la dimensión X5: Condiciones laborales	35
Tabla 7. Tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Orientación de resultados	37
Tabla 8. Tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Calidad del desempeño.....	38
Tabla 9. Tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Relaciones interpersonales	40
Tabla 10. Tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Iniciativa	42
Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión Y5: Trabajo en equipo	43
Tabla 12. Tabla de frecuencia de la dimensión Y6: Organización.....	45
Tabla 13. Correlación entre la variable X y Y	47
Tabla 14. Correlación entre la variable X1 y Y	48
Tabla 15. Correlación entre la variable X2 y Y	49
Tabla 16. Correlación entre la variable X3 y Y	50
Tabla 17. Correlación entre la variable X4 y Y	51
Tabla 18. Correlación entre la variable X5 y Y	52
Tabla 19. Cronograma de actividades.....	56

Índice de gráficos

Gráfico 1. Tabla de frecuencia de la dimensión X1: Realización personal	30
Gráfico 2. Tabla de frecuencia de la dimensión X2: Involucramiento laboral	31
Gráfico 3. Tabla de frecuencia de la dimensión X3: Supervisión	33
Gráfico 4. Tabla de frecuencia de la dimensión X4: Comunicación	34
Gráfico 5. Tabla de frecuencia de la dimensión X5: Condiciones laborales	36
Gráfico 6. Tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Orientación de resultados.....	37
Gráfico 7. Tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Calidad del desempeño	39
Gráfico 8. Tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Relaciones interpersonales.....	40
Gráfico 9. Tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Iniciativa.....	42
Gráfico 10. Tabla de frecuencia de la dimensión Y5: Trabajo en equipo.....	44
Gráfico 11. Tabla de frecuencia de la dimensión Y6: Organización	45

Índice de figuras

Figura 1. Factores del clima organizacional	17
Figura 2. Dimensiones del clima organizacional	23
Figura 3. Dimensiones del compromiso laboral.....	27

RESUMEN EJECUTIVO

El clima organizacional y el desempeño laboral son aspectos fundamentales estrechamente relacionadas que impactan directamente el éxito y crecimiento de una empresa. Mantener un clima organizacional positivo, caracterizado por una comunicación efectiva, liderazgo efectivo, condiciones laborales adecuadas e involucramiento de los empleados, fomentando mayor compromiso, satisfacción y productividad en el personal.

Bajo este contexto, el presente trabajo tiene como objetivo determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta. La metodología a aplicar fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental. Se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, compuesto por 37 ítems a una población conformada por 20 empleados.

Por otra parte, para determinar la correlación entre las variables de estudio, se utilizó como método estadístico el análisis de correlación de Spearman, donde los resultados arrojaron que existe correlación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Juan Valdez.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, Desempeño laboral, Empleados, Empresa, Organización, Satisfacción, Motivación.

ABSTRACT

Organizational climate and job performance are closely related fundamental aspects that directly impact the success and growth of a company. Maintaining a positive organizational climate, characterized by effective communication, effective leadership, adequate working conditions and employee involvement, fostering greater commitment, satisfaction and productivity in the staff.

In this context, the present work aims to determine how the organizational climate influences job performance in the Juan Valdez company in the city of Manta. The methodology to be applied was a quantitative approach, descriptive and correlational type, with a non-experimental design. A questionnaire was used as a data collection instrument, composed of 37 items to a population made up of 20 employees.

On the other hand, to determine the correlation between the study variables, Spearman's correlation analysis was used as a statistical method, where the results showed that there is a positive correlation between the organizational climate and job performance in the Juan Valdez company.

KEY WORDS: Organizational climate, Job performance, Employees, Company, Organization, Satisfaction, Motivation.

CAPITULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional se ha vuelto un tema de relevancia mundial, por su influencia en el desempeño y eficiencia en las organizaciones siendo ampliamente reconocida. Es tanto que grandes organizaciones como empresas de menor escala ha mostrado un interés creciente en mejorar su ambiente laboral, esto se debe a que los empleados buscan condiciones laborales que permitan desarrollarse profesionalmente y alcanzar su máximo potencial (Mendoza, 2024).

Un entorno de trabajo agradable no solo fomenta la satisfacción personal, sino también estimula la motivación y creatividad de los empleados, traduciéndolo a un mayor logro de los objetivos y éxito organizacional.

El objetivo de este proyecto es determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta. Por tal razón, se realizó una investigación de tipo descriptiva y correlacional, utilizando una población de 20 empleados, los cuales se les aplicó el cuestionario con preguntas de escala de Likert. Los datos recabados se procesarán mediante un programa estadístico y se contrastarán con las hipótesis planteadas.

Los hallazgos recabados en este proyecto de investigación proporcionarán a la empresa adoptar estrategias para fortalecer su clima organizacional e impulsar el desempeño laboral de sus empleados, teniendo como resultado mejora en la satisfacción de los empleados, aumento de la productividad y un ambiente laboral positivo que contribuya al éxito y sostenibilidad de la empresa.

1.2. DISEÑO TEÓRICO

1.2.1. Planteamiento del problema

El clima organizacional es un factor crítico para el éxito organizacional a nivel mundial, ya que las percepciones y experiencias de los empleados en su entorno laboral influyen significativamente en su desempeño diario. En la actualidad, el factor humano es considerado como uno de los recursos más importantes dentro de una organización, requiriendo de cuidado y capacitaciones constante para poder desempeñarse de manera oportuna (Quinche, 2023).

A nivel de Latinoamérica, el clima organizacional ha estado presente en diversas organizaciones, donde esta problemática busca alternativas de mejora para fomentar un ambiente apropiado de trabajo y de esta manera fortalecer la empresa, por ello, las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima organizacional para identificar fortalezas y oportunidades de mejora (Guamangate & Pastuña, 2022).

En Ecuador, durante el año 2022, el Banco Central del Ecuador llevó a cabo una encuesta electrónica a 860 personas, logrando una participación del 94%. Los resultados de dicha encuesta revelaron una escala de valoración de entre el 75% al 90% al contar con un clima laboral muy bueno, tomando en cuenta variables como el liderazgo, el compromiso de los empleados y el entorno de trabajo (Banco central del Ecuador, 2022).

La empresa Juan Valdez es reconocida por su compromiso con la calidad y sostenibilidad en la industria del café. A pesar de contar con una cultura organizacional sólida basada en valores como el servicio y la calidad, se hace necesario investigar como las dimensiones del clima organizacional como la supervisión, comunicación, condiciones laborales, involucramiento y realización laboral podrían impactar en el

desempeño laboral de los empleados. Por lo tanto, es crucial identificar los factores que contribuyen a un clima laboral positivo o negativo, y proponer estrategias efectivas para mejorar el clima organizacional y promover un mejor desempeño laboral dentro de la organización.

1.2.2. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?

1.2.2.1. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia entre la realización personal en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?
- ¿Cuál es la influencia entre el involucramiento laboral en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?
- ¿Cuál es la influencia entre la supervisión en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?
- ¿Cuál es la influencia entre la comunicación en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?
- ¿Cuál es la influencia entre las condiciones laborales en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?

1.2.3. Objeto y campo de acción

- **Objeto:** Clima organizacional
- **Campo de acción:** Desempeño laboral en la empresa Juan Valdez.

1.2.4. Objetivos

1.2.4.1. *Objetivo general*

- Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

1.2.4.2. *Objetivos específicos*

- Establecer la influencia entre la realización personal en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Conocer la influencia entre el involucramiento laboral en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Analizar la influencia entre la supervisión en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Evaluar la influencia entre la comunicación en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Definir la influencia entre las condiciones laborales en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

1.2.5. Hipótesis

1.2.5.1. *Hipótesis general*

Hi: Existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Ho: No existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

1.2.5.2. Hipótesis específicas

Hi1: Existe influencia entre la realización personal y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Ho1: No existe influencia entre la realización personal y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Hi2: Existe influencia entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Ho2: No existe influencia entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Hi3: Existe influencia entre la supervisión y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Ho3: No existe influencia entre la supervisión y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Hi4: Existe influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Ho4: No existe influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Hi5: Existe influencia entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Ho5: No existe influencia entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

1.2.6. Definición de variables

La presente investigación dispone de dos variables, la independiente es el clima organizacional que abarca las percepciones, sentimientos y actitudes que comparten todos los miembros de una organización sobre los elementos fundamentales de la

empresa en que participan. Esta variable se ve como un concepto descriptivo que refleja las opiniones y acuerdo común de todos los integrantes en relación a elementos como la estructura, los sistemas y prácticas de una organización.

La variable dependiente consiste en el desempeño laboral como herramienta clave para una organización, ya que brinda la oportunidad de identificar y destacar los comportamientos y habilidades de sus empleados. Este concepto no solo abarca las competencias técnicas del trabajador, sino también las habilidades interpersonales y su capacidad de contribuir a los objetivos organizacionales. (Mendoza, 2024).

1.2.7. Matriz de consistencia

Ilustración 1. Matriz de consistencia

Tema: El clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.						
PROBLEMA	INVESTIGACIÓN		OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
Formulación o preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Estudio: La investigación es de alcance descriptivo-correlacional Enfoque: Investigación Cuantitativa Diseño: No Experimental Técnica o inst. de muestreo: Técnica: encuesta Inst. recolección de datos: cuestionario en la escala normativa de Likert
General	General	General	Independiente	Variable Independiente		
¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?	Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	Existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	X: Clima organizacional	X1. Realización personal	X.1.1 Oportunidades de progreso X.1.2 Desarrollo personal X.1.3 Reconocimiento de los logros cumplidos	
				X2. Involucramiento laboral	X.2.1 Compromiso con el éxito de la organización X.2.2 Compromiso del personal	
				X3. Supervisión	X.3.1 Mejora continua de los métodos de trabajo X.3.2 Apoyo para la superación de obstáculos	
				X4. Comunicación	X.4.1 Relación armoniosa en los grupos de trabajo X.4.2 Fluidez de la información	
				X5. Condiciones laborales	X.5.1 Cooperación entre los compañeros de trabajo X.5.2 Oportunidad de toma de decisiones en las tareas X.5.3 Buena administración	
Específicas	Específicas	Específicas	Dependiente	Variable Dependiente		
¿Cuál es la influencia entre la realización personal en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?	Establecer la influencia entre la realización personal en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	Existe influencia entre la realización personal y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	Y: Desempeño laboral	Y1. Orientación de resultados	Y.1.1 Culminación del trabajo en el tiempo oportuno Y.1.2 Realización adecuada del trabajo Y.1.3 Cumplimiento del trabajo	
				Y2. Calidad del desempeño	Y.2.1 Profesionalidad Y.2.2 Respeto y amabilidad	
¿Cuál es la influencia entre el involucramiento laboral en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?	Conocer la influencia entre el involucramiento laboral en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	Existe influencia entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.		Y3. Relaciones interpersonales	Y.3.1 Cortesía con los clientes y compañeros Y.3.2 Evita los conflictos laborales	
¿Cuál es la influencia entre la supervisión en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?	Analizar la influencia entre la supervisión en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	Existe influencia entre la supervisión y el desempeño laboral en la empresa de Juan Valdez de la ciudad de Manta.		Y4. Iniciativa	Y.4.1 Generación de nuevas ideas Y.4.2 Anticipación a los cambios Y.4.3 Capacidad de resolver problemas	
¿Cuál es la influencia entre la comunicación en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?	Evaluar la influencia entre la comunicación en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	Existe influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa de Juan Valdez de la ciudad de Manta.		Y5. Trabajo en equipo	Y.5.1 Actitud para integración de equipo Y.5.2 Identificación con los objetivos del equipo Y.5.3 Colaboración grupal	
¿Cuál es la influencia entre las condiciones laborales en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta?	Definir la influencia entre las condiciones laborales en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.	Existe influencia entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.		Y6. Organización	Y.6.1 Planificación de actividades Y.6.2 Preocupación por alcanzar las metas	

Nota. Detalla las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. Elaborado por Ariel

Anthony Pincay Briones basado en (Mendoza, 2024).

1.3. DISEÑO METODOLÓGICO

1.3.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

La investigación abarca un alcance descriptivo – correlacional, debido a que este alcance es útil para obtener una comprensión profunda de las características y las relaciones entre las variables, proporcionando una base sólida para estudios futuros que puedan explorar la causalidad o intervenir sobre las variables estudiadas. Adicional, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, enfocado en la recolección y análisis de datos objetivos mediante métodos estadísticos.

El autor Ramos (2020) expone que un estudio de alcance descriptivo se dirige a conocer las características del fenómeno y lo que se busca, es decir, esta ligado en conocer aquellas características y factores de una determinada problemática. Por otra parte, un estudio correlacional inicia en la necesidad de plantear una hipótesis proponiendo una relación entre 2 o más variables de estudio.

La investigación cuenta con un diseño no experimental, siendo un tipo de investigación en la que el investigador no manipula deliberadamente las variables independientes para observar sus efectos sobre las variables dependientes. En lugar de esto, se observa y se analiza el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural, sin intervención o control por parte del investigador.

1.3.2. Población y muestra

La población es el conjunto completo de individuos, objetos o eventos que comparten ciertas características y sobre los cuales se desea obtener información; es por ello que la población de la presente investigación son los trabajadores de la empresa Juan Valdez ubicada en la ciudad de Manta, siendo un total de 20 personas.

La autora Barrera (2000) expone que no toda investigación requiere de un procedimiento de muestreo, explicando que las muestras más eficientes, son las mas pequeñas porque permite obtener la mayor información con el mínimo de error y recursos.

Si la población es menor a cincuentas individuos, la población es igual a la muestra (Márquez, 2003).

Bajo este enfoque, se considera necesario la utilización total de la población, considerando que es muy pequeña para realizar un cálculo de muestra.

1.3.3. Instrumento de medición y recolección de datos

El instrumento aplicado para medir las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral es tomado del estudio realizado del autor (Mendoza, 2024) partiendo de la teoría de Robbins (2004), que explica en profundidad las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral. Este instrumento evalúa aspectos como la comunicación, motivación y satisfacción laboral de los empleados siendo una herramienta clave para la organización.

El instrumento de recolección de datos se estructura con un total de 37 preguntas, conformado por 19 ítems de la variable independiente y 18 de la variable dependiente. Así mismo, para el procesamiento de datos se utilizará dos fuentes primarias, la primera Microsoft Forms y la segunda el programa SPSS, con la finalidad del primero obtener resultados con mayor rapidez y la segunda, de conocer la relación entre ambas variables de estudio a partir de los resultados obtenidos por parte de los colaboradores de la empresa.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Paredes (2023) en su tesis “*Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa privada en Lima, Metropolitana, 2022*”, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral, sujeto a la problemática de un déficit en el desempeño de los colaboradores, abarcando como desventaja la baja productividad, eficiencia y eficacia productiva y operativa.

Referente al marco metodológico se usó un estudio cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental, abarcando como población a los colaboradores de la empresa privada de Lima Metropolitana, extrayendo una muestra de 25 colaboradores haciendo uso de un análisis censal, a los cuales se les aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos, estructurado bajo un cuestionario de escala de Likert.

Tras la ejecución de la encuesta se obtuvo como resultado que el 92% de los colaboradores consideran que la comunicación dentro de la organización es alta, al igual que la productividad laboral, sin embargo, el 45% de los colaboradores sustentaron que el nivel de clima organizacional debido por la falta de motivación y el afán por el cumplimiento de responsabilidad y obligaciones siendo esta una desventaja para el entorno empresarial.

En conclusión, existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral debido que ambas fluctúan por las mismas acciones, además al no abarcar ciertas ventajas competitivas, esto afecta de manera lineal cada una de la toma de decisiones de la empresa.

Por otro lado, Capcha & Rocha (2023), en su tesis “*Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021*” presento como objetivo establecer como se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral, alineados a dar solución a la falta de eficiencia y eficacia de los colaboradores, sujeto a un déficit comportamiento en la empresa.

En cuanto a la metodología se abarco un enfoque cuantitativo, alcance correlación y diseño no experimental, extrayendo como variables en primer lugar el clima organizacional compuesto por dimensiones (contexto laboral físico, contexto socio laboral y valores – actitudes), en segundo lugar, se tiene la variable desempeño laboral conformada por las dimensiones (conocimiento y capacidad funcional, comportamiento y rendimiento laboral). Como población se abarco el total de colaboradores de la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, extrayendo como muestra 33 personas, a las cuales se le aplico la encuesta.

Como resultado tras la ejecución de la encuesta se obtuvo como resultado que el 72,2% de los encuestados señalaron que a veces el clima organizacional es adecuado, es decir que dentro de la empresa existen acciones fuertes como debilidades que genera el actuar de las personas, asimismo el 69,7% de las personas encuestadas a veces presentan un desempeño laboral bueno y eficiente.

En conclusión, existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral, debido a que existe un nivel de significancia mayor de 0,05 es decir a que la empresa debe de gestionar e implementar acciones relevantes para cuidar el talento humano y los factores de la empresa.

En la investigación realizada por Alvarado (2024) titulada “*Clima organizacional y desempeño de los trabajadores en la I.E.P María Reina- Huancayo, 2023*” presento como objetivo determinar la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la IEP María Reina.

En cuanto a la metodología se llevó a cabo un estudio de tipo básico, con un diseño no experimental- transversal, con nivel correlacional y método científico. Siendo la muestra utilizada 28 trabajadores mediante la utilización de encuesta y cuestionario.

Como resultado se reveló que los trabajadores tenían una percepción mayormente positiva en varios aspectos de su entorno laboral, destacando principalmente niveles de involucramiento laboral, supervisión efectiva y comunicación de calidad.

En conclusión, los resultados exponen que existe un clima organizacional positivo relacionado a su desempeño laboral, así como a una buena orientación de resultados, calidad de desempeño, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en equipo por parte de la organización.

Según Barahona & Herrera (2023) en su investigación “*Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el sector de las Mueblerías de la ciudad de Latacunga*” presentó como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral mediante la utilización y aplicación de técnicas e instrumentos para detectar la situación entre ambas variables.

En relación a la metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo con investigaciones descriptivas, documentales y de campo.

Como resultado de la investigación se detectó deficiencia en la comunicación interna, reconocimientos, las relaciones interpersonales y el entorno físico elaborando así un plan de mejora para aplicar en la empresa.

Así mismo, Quinche (2023) en su investigación titulada *“El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Vispu de la ciudad de Riobamba”* presentó como objetivo demostrar cómo el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa VISPU, con el fin de identificar y mejorar aquellos aspectos negativos que afectan al desempeño contribuyendo al rendimiento de la organización.

En cuanto a la metodología se utilizó el método hipotético-deductivo empleando un enfoque de investigación descriptiva. La población de estudio considero 15 colaboradores de la empresa, a quienes se le aplicó el instrumento encuesta mediante un cuestionario.

Como resultado se presentaron medidas para mejorar el clima organizacional y promover un ambiente laboral satisfactorio para el personal.

En conclusión, se sugirió tomar en consideración las opiniones y necesidades de los empleados para mejorar la infraestructura y recursos necesarios, beneficiando así la productividad y rentabilidad de la empresa VISPU.

Por otra parte, Rodriguez (2024) en su investigación titulada *“Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud del Hospital II-E de la provincia de Bellavista, San Martín 2023”* presentó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud del Hospital.

En cuanto a la metodología, el estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de corte transversal y descriptivo correlacional, siendo la población 200 personas, pero con una muestra de 100 colaboradores del hospital.

En conclusión, no existe relación significativa entre ambas variables de estudio por lo que el valor arrojado de p- fue mayor a 0,05, indicando que no existe influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Con respecto a Moya (2023) en su investigación titulada *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios/as del sector público”* presentó como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios/as de las Direcciones del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

En relación a la metodología se aplicó una investigación de tipo bibliográfica-documental para efectuar el sustento teórica de la investigación, adicionalmente una indagación de campo mediante la aplicación de un instrumento siendo la encuesta, que fue realizada a una muestra poblacional de 33 funcionarios.

En conclusión, con respecto al clima laboral el 36,4% de los funcionarios mencionaron que el estado anímico del personal es muy bueno influyendo positivamente en el cumplimiento de sus funciones diarias a realizar, generado también la capacidad de proponer proyectos y enfoques que permitan mejorar el crecimiento institucional.

Por lo que se refiere a Yemira (2024) en su investigación titulada *“Clima organizacional y el desempeño laboral en los licenciados de enfermería en un hospital de Apurímac”* presentó como objetivo determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los licenciados de Enfermería en un hospital de Apurímac.

En relación a la metodología se utilizó métodos deductivos e hipotéticos, con un diseño no experimental, de corte transversal, con nivel correlacional y método científico. Se utilizó un muestreo censal conformado por 76 licenciados en enfermería, aplicando como instrumento cuestionario.

En conclusión, se destaca la necesidad urgente de implementar estrategias que promuevan un clima organizacional favorable, además de que se observó escasa

evaluación del desempeño laboral de los profesionales de enfermería, de tal manera se propone abordar esta situación de manera prioritaria.

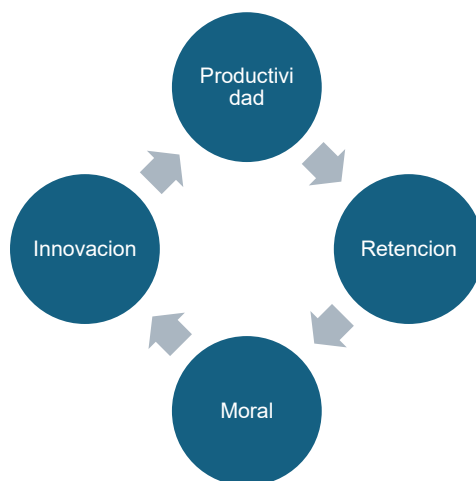
2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente interno de una organización y a cómo los empleados perciben y experimentan su lugar de trabajo, incluyendo factores como la cultura, las políticas, las prácticas, las relaciones entre empleados, el liderazgo y la comunicación (Rodríguez, 2023). Este clima afecta significativamente la motivación, satisfacción, rendimiento y bienestar de los empleados.

El clima organizacional es importante porque puede influir en:

Figura 1. Factores del clima organizacional



Nota. Detalla los factores que conforman el clima organizacional. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones citado por (Lenti, 2023)

- **Productividad:** Un buen clima puede aumentar la eficiencia y el rendimiento de los empleados.
- **Retención:** Un entorno positivo puede reducir la rotación de personal.

- **Moral:** Un clima saludable fomenta la satisfacción y el compromiso de los empleados.
- **Innovación:** Un ambiente de apoyo y confianza puede estimular la creatividad y la innovación (Lenti, 2023).

Las organizaciones a menudo realizan encuestas de clima organizacional para evaluar y mejorar estos aspectos, con el fin de crear un ambiente de trabajo más productivo y satisfactorio.

2.2.1.1. *Clasificación del clima organizacional*

Según Moya (2023), la teoría del clima organizacional de Rensis Likert es conocida por su enfoque en los estilos de liderazgo y su impacto en el ambiente de trabajo. Likert desarrolló un modelo que clasifica los estilos de liderazgo en cuatro sistemas distintos, cada uno con implicaciones diferentes para el clima organizacional. Estos sistemas son:

Sistema 1 - Autoritario Explotador:

- Los líderes toman decisiones unilateralmente y ejercen un control estricto sobre los subordinados.
- Existe poca comunicación y confianza entre los niveles jerárquicos.
- El clima organizacional en este sistema suele ser negativo, con baja moral y motivación entre los empleados.

Sistema 2 - Autoritario Benevolente:

- Aunque los líderes mantienen un control centralizado, permiten cierta flexibilidad y consultas limitadas con los subordinados.

- Las decisiones importantes siguen siendo tomadas por la alta dirección, pero se muestra un interés paternalista hacia los empleados.
- El clima organizacional puede mejorar ligeramente, pero la participación de los empleados sigue siendo limitada.

Sistema 3 - Consultivo:

- Los líderes buscan activamente las opiniones y sugerencias de los empleados antes de tomar decisiones.
- Existe una mayor comunicación y confianza entre los niveles jerárquicos.
- El clima organizacional es más positivo, con empleados que se sienten más valorados y motivados.

Sistema 4 - Participativo-Grupal:

- Los líderes fomentan una participación plena de los empleados en la toma de decisiones.
- La toma de decisiones se distribuye ampliamente a través de la organización, promoviendo un alto nivel de comunicación y colaboración.
- El clima organizacional en este sistema es el más positivo, caracterizado por altos niveles de confianza, motivación y satisfacción entre los empleados.

Asimismo, las implicaciones del Modelo de Likert están encaminado en los siguiente:

- **Estilos de Liderazgo y Clima Organizacional:** Likert sostiene que el estilo de liderazgo tiene un impacto directo en el clima organizacional. Los sistemas más participativos y consultivos tienden a crear un clima más positivo y motivador, lo que puede resultar en una mayor satisfacción y productividad de los empleados.

- **Eficiencia Organizacional:** Likert argumenta que las organizaciones que adoptan estilos de liderazgo más participativos (Sistema 4) son generalmente más eficientes y efectivas, ya que aprovechan mejor el potencial de sus empleados y promueven un ambiente de trabajo colaborativo y de alta confianza.

El modelo de Likert es significativo porque destaca la importancia del liderazgo y la participación en la formación del clima organizacional, sugiriendo que las organizaciones que adoptan prácticas de liderazgo más inclusivas y democráticas pueden crear ambientes de trabajo más saludables y productivos (Yemira, 2024).

Por otro lado, según Calderón (2022) plasma que la teoría del clima organizacional propuesta por Vidaurre en 2009 se centra en la idea de que el clima organizacional es un constructo multidimensional que puede ser influenciado por factores internos y externos a la organización, siendo entre sus características comunes:

- **Multidimensionalidad:** Reconoce que el clima organizacional está compuesto por múltiples dimensiones o aspectos, como la estructura organizacional, el liderazgo, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas de recursos humanos, entre otros.
- **Influencia de factores internos y externos:** Considera que el clima organizacional puede ser influenciado tanto por factores internos, como la cultura organizacional y las prácticas de gestión, como por factores externos, como el entorno económico, social y competitivo en el que opera la organización.
- **Impacto en el comportamiento y desempeño de los empleados:** Reconoce que el clima organizacional afecta el comportamiento, la motivación, la satisfacción y el desempeño de los empleados en el trabajo, así como su compromiso con la organización.

- **Medición y análisis:** Proporciona herramientas y técnicas para medir y analizar el clima organizacional, como encuestas de clima laboral, entrevistas, observaciones y análisis estadísticos, con el fin de identificar áreas de mejora y tomar decisiones estratégicas.

2.2.1.2. Elementos claves del clima organizacional

Según Méndez (2006), el clima organizacional es definido como "el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Este ambiente es percibido directa o indirectamente por los trabajadores y afecta de manera positiva o negativa su conducta y desempeño" (Solarte, 2009). Esta definición destaca varios elementos clave:

- **Ambiente humano y físico:** Subraya que el clima organizacional incluye tanto aspectos sociales (relaciones interpersonales, cultura organizacional) como aspectos físicos (infraestructura, condiciones de trabajo).
- **Percepción de los trabajadores:** Resalta la importancia de cómo los empleados perciben su entorno laboral, lo que implica que el clima organizacional es subjetivo y puede variar entre individuos.
- **Influencia en conducta y desempeño:** Reconoce que estas percepciones del ambiente laboral tienen un impacto directo en el comportamiento y rendimiento de los empleados.

La definición de Méndez se alinea con la idea general de que el clima organizacional es una combinación de factores que influyen en cómo los empleados experimentan su lugar de trabajo y cómo estas experiencias afectan su motivación y productividad.

Por otra parte, según Louffat (2012), el clima organizacional se define como "la percepción que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo, la cual se deriva de la

interacción de diversos factores como la estructura organizacional, el estilo de liderazgo, las políticas y prácticas de recursos humanos, y las relaciones interpersonales dentro de la organización" (Barraza & Reategui, 2024). Esta definición enfatiza varios puntos clave:

- **Percepción de los empleados:** Subraya que el clima organizacional es una construcción subjetiva basada en cómo los empleados perciben su entorno laboral.
- **Diversos factores:** Identifica que la percepción del clima organizacional proviene de una combinación de factores, incluyendo la estructura organizacional, el liderazgo, las políticas de recursos humanos y las relaciones interpersonales.
- **Interacción de factores:** Indica que no es un solo factor, sino la interacción de múltiples elementos dentro de la organización lo que conforma el clima organizacional.

La definición de Louffat aporta una visión integrada y multifacética del clima organizacional, resaltando la importancia de las percepciones de los empleados y la interacción de diferentes componentes dentro de la organización.

2.2.1.3. Características del clima organizacional

El clima organizacional está compuesto por una serie de características esencial para diagnosticar el clima de una organización, incluyendo:

- Su existencia sucede en toda organización.
- En una organización existen diferentes factores que definen un adecuado o inadecuado clima laboral.
- Los estilos de gestión, políticas y lineamientos afectan al clima laboral.
- El clima organizacional influye en el desenvolvimiento, identificación y comportamiento del empleador en una organización.

- El clima organizacional puede ser modificado de acuerdo a las actitudes y comportamientos del empleador.
- El ausentismo, falta de compromiso y los altos niveles de rotación sugieren un clima insano en la organización.
- Los niveles de compromiso e involucramiento del personal influyen en un clima laboral adecuado (Capcha & Rocha, 2023).

2.2.1.4. *Dimensiones del clima organizacional*

Partiendo del modelo de clima organizacional propuesto por Robbins citado por (Mendoza, 2024), el clima se define a partir de la influencia de los factores externos e internos, como las relaciones, colaboraciones, interacciones y conjunto de experiencias del empleador. El modelo de entorno organizacional de Robbins se basa en cinco dimensiones principales que influyen en las percepciones del empleador sobre su entorno laboral:

Figura 2. Dimensiones del clima organizacional



Nota. Detalla las dimensiones que conforman el clima organizacional. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones citado por (Mendoza, 2024)

- **Realización personal.** – Alcanzar esta realización implica atravesar algunas etapas, superar las dificultades y sobre todo, practicar la autorregulación sobre las emociones y comportamientos individuales. Esta realización personal depende de la satisfacción mediante las condiciones de trabajo, determinada por la organización en sus procesos de trabajo y distribución de funciones. Esto se debe a que los trabajadores son sensibles al desequilibrio del ambiente laboral y otros ámbitos de la vida personal, familiar, social, falta de tiempo y recursos.

- **Involucramiento laboral.** - Se orienta a un estado mental positivo y realizado relacionado con el trabajo partiendo de la energía, dedicación y atención. Los directivos se enfocan en mejorar la motivación laboral de los empleados, aumentando así su productividad y mantener un mejor bienestar.
- **Supervisión.** - Implica que el gerente interactúe con sus trabajadores en relación a las actividades encargadas, el propósito es monitorear las tareas y cargas de trabajo, resolver problemas y apoyar a los trabajadores en el manejo de situaciones complejas para promover el desarrollo del personal.
- **Comunicación.** - La comunicación permite que cualquier organización alcance el éxito debido a que garantiza que los empleados permanezcan informados, tengan conocimiento de cómo ejecutar los sistemas y sea una parte vital de la capacidad de la organización para mantenerse productiva y eficiente.
- **Condiciones laborales.** - Estas condiciones incluyen características físicas, sociales y psicológicas del lugar de trabajo como un empleo remunerado y relaciones laborales. Mantener condiciones laborales adecuadas ayudan a garantizar que los empleados trabajen en un entorno de bienestar promoviendo un desempeño positivo y eficiencia (Mendoza, 2024).

2.2.2. Desempeño laboral

Durante los últimos años, el desempeño laboral ha ido evolucionando siendo relevante para el talento humano ya que el eje principal de las empresas son las personas. Cuando nos referimos al desempeño laboral se alinea a la evaluación del mismo (Mamani & Cáceres, 2019).

Para Guartán et. al. (2019) en la actualidad el desempeño laboral se puede medir mediante una evaluación donde el colaborador expone las capacidades profesionales

obtenidas individualmente, catalogándose como un proceso trascendental para el éxito organizacional.

Bajo estas perspectivas, el desempeño laboral trata de cómo el empleado se comporta y realiza su trabajo impactando al negocio de manera positiva como negativa. Por ello es importante medirlo, ya que un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, y uno bueno ayudará a aumentar la motivación y conseguir los objetivos comunes con la empresa.

2.2.2.1. Factores internos que intervienen en el desempeño laboral

Partiendo del punto de vista de Davis & Newstrom, existen factores para determinar si el entorno laboral es el adecuado para los trabajadores, considerando:

- **Satisfacción del trabajo:** conformidad de los trabajadores acerca de su entorno y condiciones laborales.
- **Capacitación:** método efectivo para brindar formación continua a los trabajadores en relación a sus funciones laborales.
- **Trabajo en equipo:** esfuerzo compartido y organizado para lograr los objetivos en común.
- **Autoestima:** confianza, autoestima y aceptación que tiene uno de sí mismo.

En tal sentido, todos estos factores pueden afectar negativamente a los trabajadores, reduciendo la productividad de la organización (Barahona & Herrera, 2023).

2.2.2.2. Importancia de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es una herramienta fundamental dentro de una organización ya que contribuye a la competitividad y optimización de los recursos para alcanzar los objetivos.

Esta evaluación permite medir el desempeño laboral de cada miembro de la empresa de acuerdo a sus funciones y objetivos, se lo realiza de acuerdo al perfil del cargo que se desempeña, para posteriormente comentarlo y retroalimentar el progreso de la persona evaluada (Barahona & Herrera, 2023).

2.2.2.3. *Beneficios de evaluar el desempeño laboral*

Una adecuada evaluación del desempeño al personal de una organización permite:

- Poner en claro las metas y objetivos del área funcional donde labora el colaborador.
- Conocer el rumbo que persigue la organización.
- Definir los objetivos, metas e indicadores del puesto en conjunto con el empleador.
- Generar un ambiente laboral adecuado y mejorar la comunicación.
- Establecer los recursos necesarios para lograr los objetivos (Capcha & Rocha, 2023).

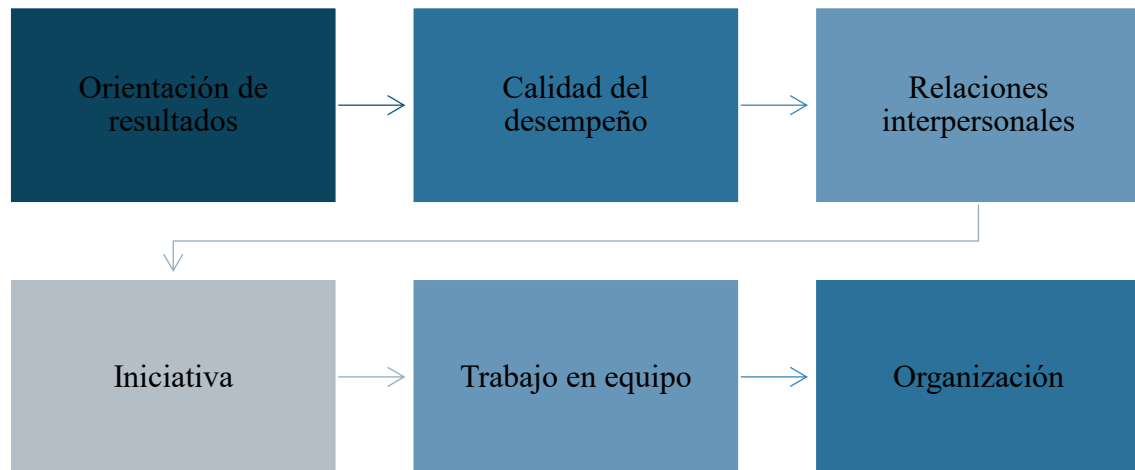
2.2.2.4. *Dimensiones del desempeño laboral*

Partiendo de la teoría de Robbins (2004) expone que el desempeño laboral es un elemento clave en la psicología del desempeño basando su importancia en establecer metas. También influye varios factores como los recursos disponibles, la habilidad, conocimiento, motivación, cultura organizacional y el ambiente de trabajo.

Robbins señala que las seis dimensiones que expone son necesarias para evaluar de manera completa y a profundidad el desempeño laboral de los empleados e identificar al mismo tiempo, áreas de mejora para la organización. Además, esta evaluación no solo permitirá a la organización identificar fortalezas y debilidades, sino también proporcionar

oportunidades de ofrecer programas de entrenamiento y capacitación para mejorar el rendimiento y calidad laboral (Mendoza, 2024).

Figura 3. Dimensiones del compromiso laboral



Nota. Detalla las dimensiones que conforman el compromiso laboral. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones citado por (Mendoza, 2024)

- **Orientación de resultados.** - Una de las habilidades personales importantes para prosperar en la organización es la orientación de resultados. Una persona que posee esta competencia aporta valor a la empresa, además de ayudar a alcanzar objetivos y metas organizacionales. Esta dimensión promueve la comunicación efectiva, colaboración y satisfacción laboral de los empleados para el logro de resultados.
- **Calidad del desempeño.** - Elemento clave para el rendimiento laboral, es importante que los requisitos estén bien definidos y comprendidos. Además, se debe emplear mediciones continuas para determinar si se cumple o no con lo establecido. Si se identifica discrepancia, esto indica falta de calidad en el trabajo, por ello, es importante que los empleadores se comprometan con la calidad y esfuerzo en cumplir con los requisitos establecidos para lograr un desempeño laboral bueno.
- **Relaciones interpersonales.** - Se refiere a la manera en que el trabajador se relaciona y comunica con los demás. Consiste en la capacidad del trabajador

de interactuar de manera efectiva y respetuosa con los demás, mantener un ambiente laboral colaborativo y agradable ayudará a promover la productividad y bienestar de todos los involucrados.

- **Iniciativa.** – Implica tomar la iniciativa de manera proactiva y persistente para abordar el trabajo, esto impulsa la productividad, eficiencia e innovación en la organización, siendo altamente valorado en cualquier ambiente laboral.
- **Trabajo en equipo.** – El trabajo en equipo ayuda a crear sinergias positivas a través de los esfuerzos coordinados entre los líderes y trabajadores. Esta combinación de esfuerzos produce un mejor desempeño además de adoptar una forma de trabajo más colaborativa.
- **Organización.** – Implica la integración y sincronización de todos los recursos necesarios para lograr las metas y objetivos organizacionales. La organización es un elemento clave que influye en el desempeño laboral que ya impacta directamente en la eficacia y eficiencia de los trabajadores permitiendo un funcionamiento óptimo y mayor productividad.

2.2.3. Relación del clima organizacional y desempeño laboral

Para entender la relación entre clima y desempeño, se considera los efectos que tiene el clima en relación a las actitudes y comportamientos de los trabajadores, así como el desempeño laboral. Es decir, implica considerar tanto las repercusiones a nivel individual como organizacional.

Las percepciones y opiniones de los empleados influyen en el ambiente laboral, llegando a afectar directamente las tareas y funciones definidas. Los factores como sistema de recompensas, control en la toma de decisiones y los diferentes tipos de comunicación dentro de una organización son determinantes en esta problemática.

Mantener un clima laboral positivo ayudará a mejorar el desempeño laboral, impactando favorablemente las actitudes y comportamientos de los trabajadores (Calderón, 2022).

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

3.1. Análisis de fiabilidad

Tabla 1. Análisis de Fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,992	37

Nota. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Se empleo el instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach para el respectivo análisis de consistencia de los 37 ítems, brindando como resultado de este coeficiente 0,992, exponiendo que este instrumento de recolección de datos es confiable.

3.2. Resultados de la encuesta – estadística descriptiva

Los datos obtenidos en este proyecto de investigación fueron evaluados y analizados mediante el programa estadístico SPSS, presentándose a continuación:

- Datos Generales

Variable X: Clima organizacional

X1 Dimensión Realización personal

Tabla 2. Tabla de frecuencia de la dimensión X1: Realización personal

X1_Realizacion_personal		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 1. Tabla de frecuencia de la dimensión X1: Realización personal



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 2 y gráfico 1, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 60% de los encuestados que están de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo afirmando que la empresa si ofrece oportunidades de desarrollo profesional, evidencia que si se facilita el crecimiento de sus empleados. El hecho de que el director reconozca los logros y fomente una capacitación continua sugiere que la cultura valora y motiva a su personal,

manteniendo un alto nivel de compromiso y desempeño en el trabajo. Sin embargo, la presencia de un 5% de empleados que se muestran indecisos respecto a su satisfacción laboral, esto indicaría áreas de mejora en la comunicación y claridad en las oportunidades que la empresa ofrece.

En general, estos resultados sugieren que la empresa está creando un entorno de trabajo positivo, pero debe seguir evaluando y mejorando para garantizar que todos sus empleados se sientan valorados y tengan las mismas oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

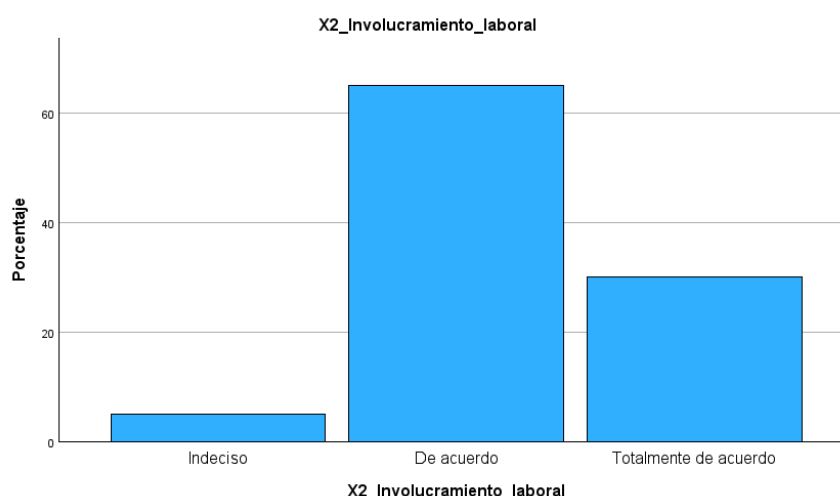
X2 Dimensión Involucramiento laboral

Tabla 3. Tabla de frecuencia de la dimensión X2: Involucramiento laboral

X2_Involucramiento_laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 2. Tabla de frecuencia de la dimensión X2: Involucramiento laboral



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 3 y gráfico 2, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que se muestran de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo indican un alto nivel de compromiso con el éxito de la organización además de un fuerte orgullo por el servicio que ofrecen. Estas percepciones positivas refuerzan la idea que los empleados valoran su ambiente laboral considerando un factor clave en su calidad de vida laboral. Sin embargo, el 5% de empleados que se muestran indecisos podría indicar la necesidad de mejoras aspectos del clima organizacional y comunicación.

En general, estos resultados sugieren que la empresa esta bien posicionada en relación a su clima organización y desempeño laboral, pero debe seguir monitoreando sus estrategias para garantizar que todos los empleados se sientan comprometidos y satisfechos.

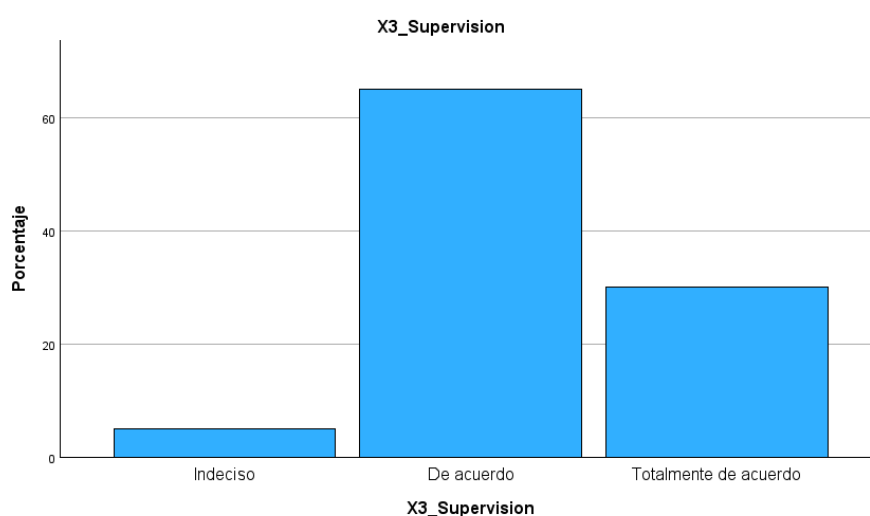
Dimensión Supervisión

Tabla 4. Tabla de frecuencia de la dimensión X3: Supervisión

		X3_Supervision			
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por:
Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 3. Tabla de frecuencia de la dimensión X3: Supervisión



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 4 y gráfico 3, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que están de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo se evidencia un fuerte reconocimiento de que el director si proporciona el apoyo necesario para superar los problemas que se presentan en el entorno laboral. Estas percepciones señalan que la dirección si se involucra en la creación de un ambiente de trabajo positivo y en la resolución de desafíos, lo que es importante para la motivación y eficiencia de los empleados. Sin embargo, la presencia de un 5% de empleados que se muestran indecisos sugieren que no todos los empleados experimentan de la misma forma los beneficios de las políticas implementadas, además de la necesidad de mejorar la comunicación efectiva para que todos los empleados se sientan igual de apoyados y alineados con la empresa.

En conclusión, la mayoría de los empleados perciben un ambiente laboral positivo en la empresa, caracterizado por un liderazgo fuerte y un enfoque en la mejora continua.

Sin embargo, se hace necesario implementar encuestas de retroalimentación, una comunicación efectiva y programas de reconocimiento para comprender mejor las necesidades de todos los empleados y maximizar el potencial de la organización.

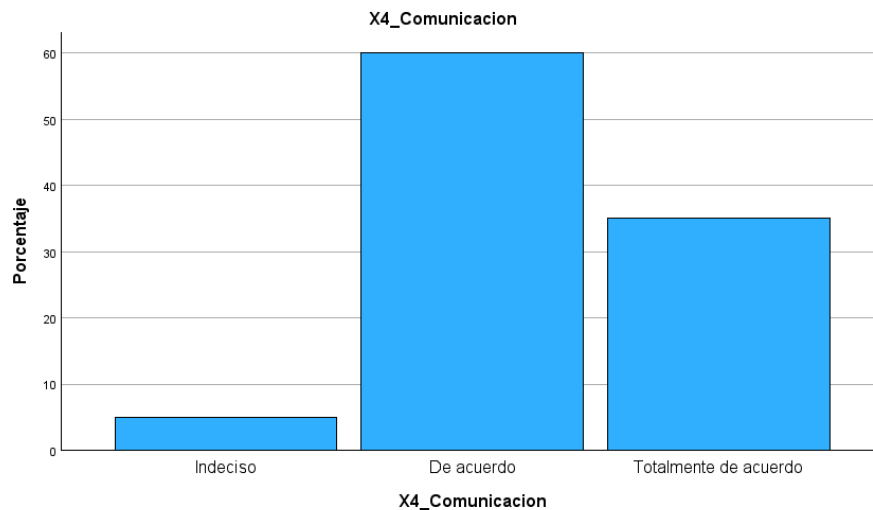
Dimensión Comunicación

Tabla 5. Tabla de frecuencia de la dimensión X4: Comunicación

		X4_Comunicacion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 4. Tabla de frecuencia de la dimensión X4: Comunicación



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 5 y gráfico 4, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 60% de

los encuestados que están de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo se observa una fuerte percepción de que en la empresa fluye adecuadamente la información, donde una buena comunicación interna es vista como un pilar fundamental, facilitando la coordinación, toma de decisiones y resolución de problemas de manera oportuna. Además de contar con una relación armoniosa siendo un indicativo de un clima laboral favorable, así como una cultura organizacional orientada hacia la acción y mejora continua. Sin embargo, la presencia de un 5% de empleados que se muestran indecisos señalan que hay oportunidades para que la empresa refuerce sus esfuerzos asegurando que todos los empleados se sientan informados y conectados con los objetivos de la empresa.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados perciben un clima organizacional positivo, con una fuerte comunicación interna y relaciones armoniosas, se debe seguir trabajando en mejorar todos esos aspectos además de implementar programas de integración para fortalecer las relaciones y contribuir a un mejor clima organizacional.

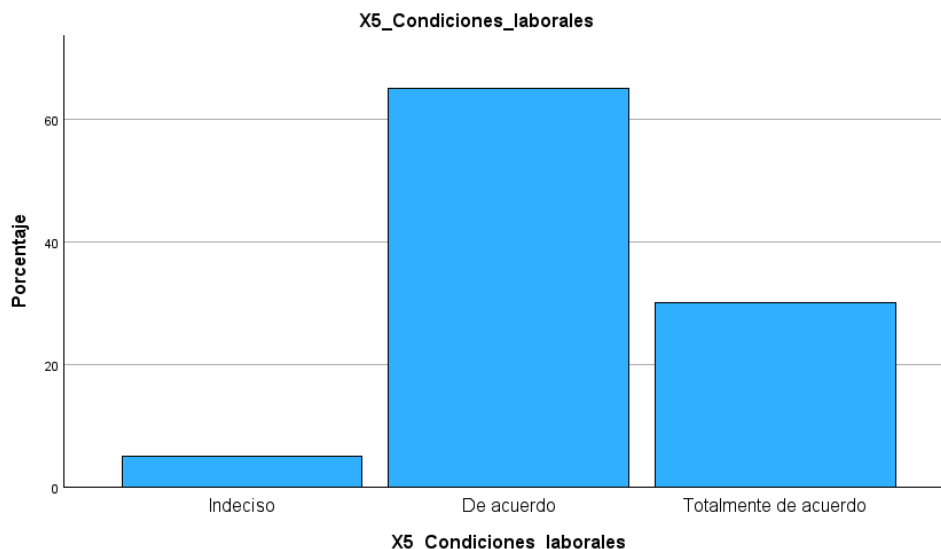
Dimensión Condiciones laborales

Tabla 6. Tabla de frecuencia de la dimensión X5: Condiciones laborales

X5_Condiciones_laborales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 5. Tabla de frecuencia de la dimensión X5: Condiciones laborales



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable independiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 6 y gráfico 5, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que están de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo se observa que la empresa cuenta con grupos de trabajo bien integrado promoviendo un entorno colaborativo además de brindar oportunidades para que los empleados participen en la toma de decisiones siendo un aspecto positivo para todos los miembros. La buena integración de los equipos, la participación en la toma de decisiones y la gestión eficiente de la administración de la empresa incrementa el compromiso y satisfacción laboral, como también permiten que las ideas y perspectivas enriquezcan las decisiones estratégicas. No obstante, que un 5% de los encuestados se mantenga indeciso expresa que no todos experimentan los mismos niveles de integración, participación y eficiencia.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados valoran todos aquellos aspectos, se debe seguir trabajando en mejorar la comunicación e implementar programas

de desarrollo de liderazgo para fortalecer la gestión de equipos, la integración y participación en la toma de decisiones.

Variable Y: Desempeño laboral

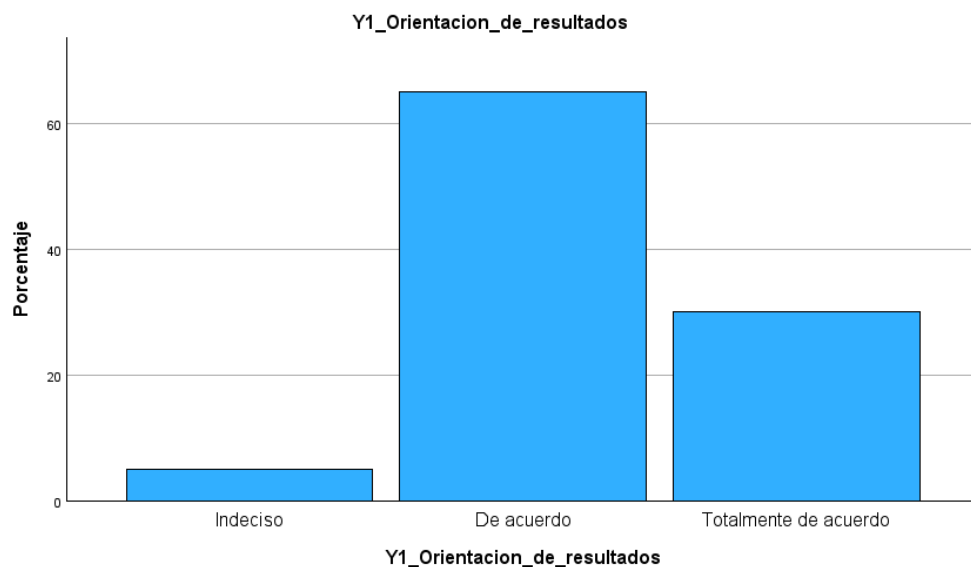
Y1 Dimensión Orientación de resultados

Tabla 7. Tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Orientación de resultados

Y1_Orientacion_de_resultados		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		a	e		
	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 6. Tabla de frecuencia de la dimensión Y1: Orientación de resultados



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 7 y gráfico 6, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que están de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo se observa que la empresa ha logrado establecer una cultura de cumplimiento y productividad, además de un entorno laboral donde se valora la eficiencia y responsabilidad, cumpliendo los empleados con sus responsabilidades y consideran que las cargas de trabajo que se les asigna son razonables y manejables. No obstante, que un 5% de los encuestados se mantenga indeciso expresa que este grupo podría enfrentar desafíos en cuanto a la asignación de tareas y gestión del tiempo.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados perciben un entorno laboral positivo, la empresa debe analizar las razones de indecisión de algunos empleados, mediante encuestas de retroalimentación para abordar sus preocupaciones, una mejor comunicación efectiva y capacitaciones para ayudar a los empleados a mejorar sus responsabilidades.

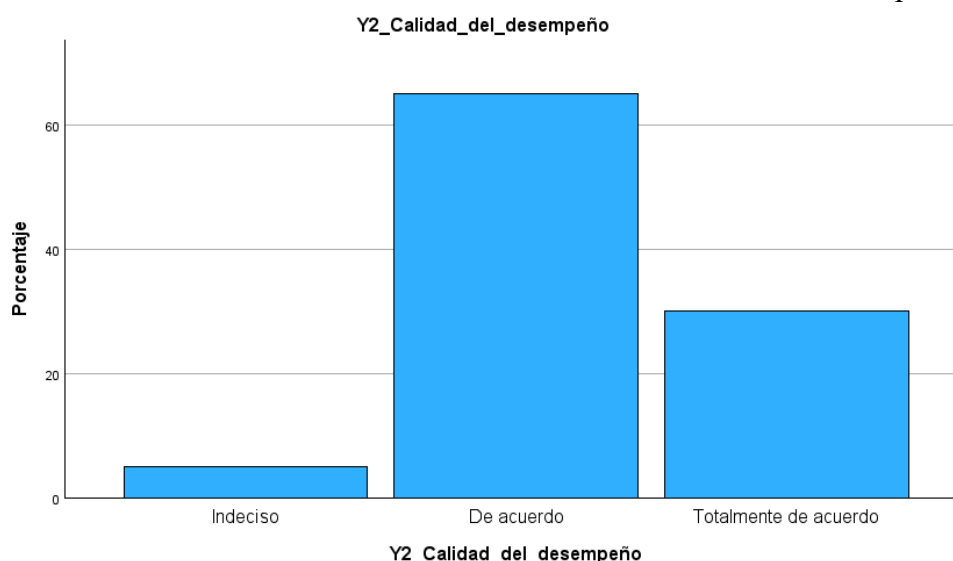
Y2 Dimensión Calidad del desempeño

Tabla 8. Tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Calidad del desempeño

Y2_Calidad_del_desempeño					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 7. Tabla de frecuencia de la dimensión Y2: Calidad del desempeño



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 8 y gráfico 7, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que están de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo se observa en que los empleados utilizan los recursos de manera eficiente y además mantienen un trato respetuoso y amable con los demás, indicando que existe una cultura organizacional sólida y profesional en la empresa. Esta cultura no solo promueve la eficiencia en el uso de los recursos, sino también fomenta un ambiente de trabajo respetuoso y colaborativo contribuyendo al bienestar general de los empleados y a un clima organizacional positivo. No obstante, que un 5% de los encuestados se mantenga indeciso expresa que este grupo podría experimentar incertidumbre en la percepción de la eficiencia de los recursos o en las interacciones profesionales.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados tienen percepciones mayoritariamente positivas, la empresa debe analizar las razones de indecisión de algunos

empleados, mediante encuestas de retroalimentación para abordar sus preocupaciones, capacitaciones para reforzar el comportamiento adecuado en el trabajo e implementar programas que reconozcan y recompensen el uso eficiente de recursos y comportamiento profesional motivando a los empleados a mantener altos estándares de desempeño.

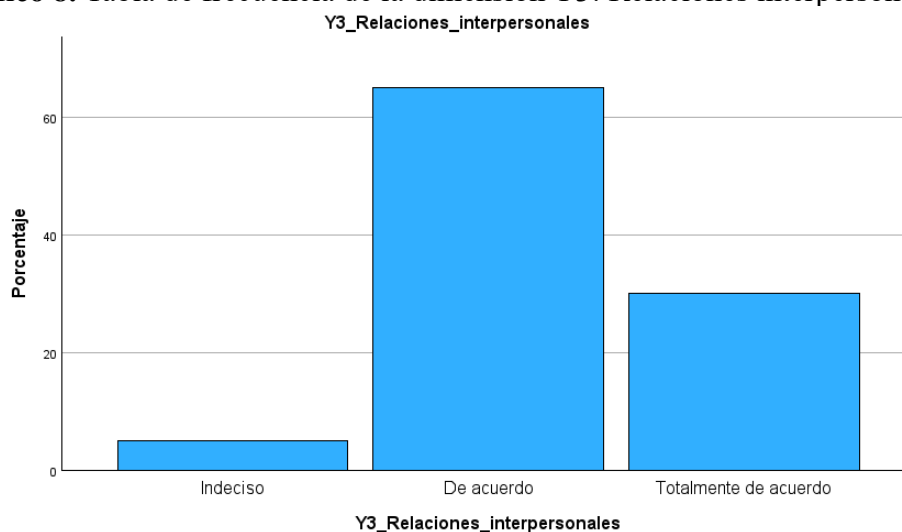
Y3 Dimensión Relaciones interpersonales

Tabla 9. Tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Relaciones interpersonales

Y3_Relaciones_interpersonales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		a	e		
	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 8. Tabla de frecuencia de la dimensión Y3: Relaciones interpersonales



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 9 y gráfico 8, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que están de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo se observa en que los empleados se muestran corteses con los clientes brindando una adecuada orientación, evidenciando un fuerte compromiso hacia un servicio al cliente de calidad y estableciendo en la empresa una cultura de atención al cliente que contribuye a su imagen positiva. Además, la capacidad de los empleados para evitar conflictos tal como se manifiesta en los resultados, es un indicador de un ambiente laboral saludable y corporativo. No obstante, que un 5% de los encuestados se mantenga indeciso expresa que este grupo podría experimentar problemas en la comunicación o falta de apoyo en la resolución de conflictos.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados perciben un clima organizacional positivo y un desempeño laboral adecuado, es importante mejorar en aspectos para involucrar a todos los empleados y abordar las áreas de incertidumbre mediante capacitaciones para reforzar las habilidades en atención al cliente y manejo de conflictos, así como promover una cultura organizacional que valore la inclusión y respeto aumentando así el compromiso de todos los empleados.

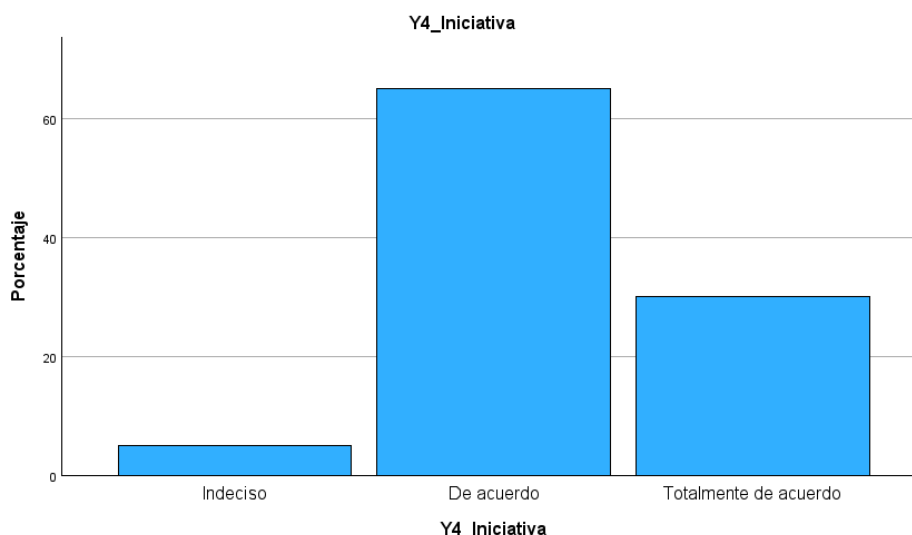
Y4 Dimensión Iniciativa

Tabla 10. Tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Iniciativa

Y4_Iniciativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 9. Tabla de frecuencia de la dimensión Y4: Iniciativa



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 10 y gráfico 9, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que están de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo se expone que los empleados sienten un fuerte compromiso con la empresa al integrar constantemente nuevas ideas para mejorar los procesos, mostrándose a la vez asequibles a los cambios del entorno y teniendo alta capacidad de resolución de problemas indicando que la

empresa fomenta un ambiente donde las nuevas ideas son valoradas y el cambio es percibido como una oportunidad de crecimiento. No obstante, que un 5% de los encuestados se mantenga indeciso podría apuntar a áreas donde la implementación de ideas o la capacidad de adaptación al cambio no es tan fluida.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados perciben un ambiente de trabajo que apoya la innovación y resolución de problemas, es importante mejorar en todos los aspectos involucrando a todos los empleados mediante la implementación de encuestas para comprender mejor las necesidades de los empleados, así como programas de desarrollo de habilidades para reforzar aquellos problemas de resolución de conflictos, innovación y adaptabilidad al cambio como también, sistemas de reconocimiento de ideas aumentando la participación y compromiso de todos los empleados.

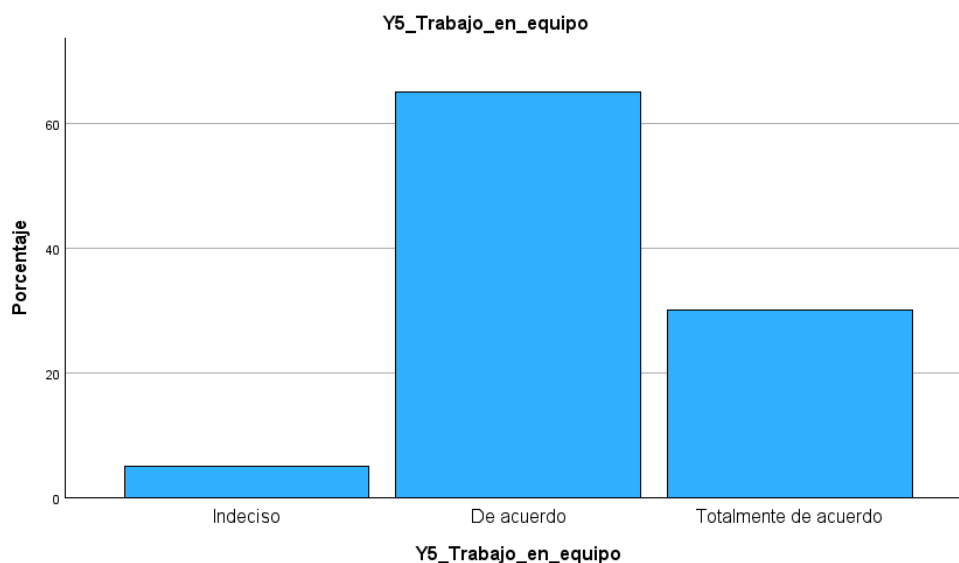
Y5 Dimensión Trabajo en equipo

Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión Y5: Trabajo en equipo

Y5_Trabajo_en_equipo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	13	65,0	65,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 10. Tabla de frecuencia de la dimensión Y5: Trabajo en equipo



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 11 y gráfico 10, revelan diversas opiniones sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez siendo percepciones predominantemente positivas entre los empleados. Con un 65% de los encuestados que están de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo muestra que existe un fuerte sentido de cohesión y alineación entre los empleados y la visión de la empresa, donde los empleados al identificarse con los objetivos de la empresa indican que la comunicación interna es efectiva y la misión y valores de la empresa están bien articulados y compartidos entre los empleadores. Incluso, la capacidad de los trabajadores al integrarse fácilmente en diferentes equipos sugiere una cultura organizacional que promueve la colaboración interdepartamental. No obstante, que un 5% de los encuestados se mantenga indeciso podría dirigirse a áreas donde la integración de equipos y cumplimiento con los objetivos no es tan fluida.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados parece contar con un ambiente de trabajo colaborativo y alineado con los objetivos de la empresa, es importante seguir trabajando en todos los aspectos involucrando a todos los empleados mediante la implementación de encuestas para comprender mejor las necesidades de los empleados, así como programas de desarrollo de habilidades para reforzar las habilidades de trabajo en equipo, la comunicación y liderazgo así como sistemas para reconocer y recompensar la colaboración efectiva entre los equipos aumentando el compromiso laboral.

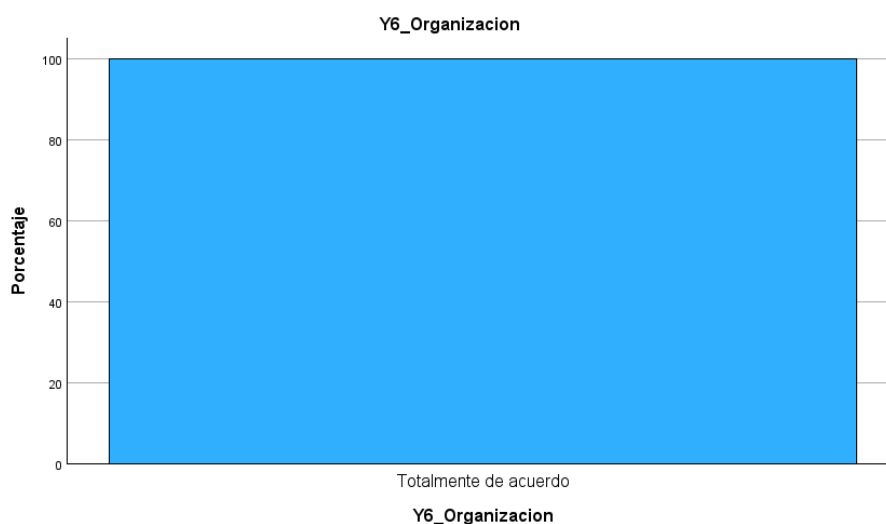
Y6 Dimensión Organización

Tabla 12. Tabla de frecuencia de la dimensión Y6: Organización

		Y6_Organizacion			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	100,0	100,0	100,0

Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Gráfico 11. Tabla de frecuencia de la dimensión Y6: Organización



Nota. Resultados de la encuesta, de la dimensión de la variable dependiente. Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones.

Análisis

El análisis de estos resultados mediante la tabla 12 y gráfico 11, en relación con el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez muestra un consenso positivo. Con un 100% de los encuestados mostrándose totalmente de acuerdo en que los empleados elaboran un plan de actividades para la realización de sus tareas, siguen los procedimientos establecidos por la organización y se preocupan activamente por alcanzar las metas organizacionales. Este nivel de positivismo indica que la empresa ha logrado establecer un entorno organizacional donde la planificación, ejecución estructurada y la orientación hacia el cumplimiento de objetivos están bien internalizadas por todos los empleados. Además, la preocupación demostrada por los empleados en alcanzar las metas de la empresa indica un alto nivel de compromiso y motivación hacia el éxito de la empresa.

En conclusión, al tener una evaluación positiva de estos aspectos sugiere que la empresa ha creado un entorno de trabajo altamente efectivo, donde los empleados están profundamente comprometidos con el éxito de la empresa mostrando un desempeño laboral elevado.

3.3. Comprobación de hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

- Hi: Existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Ho: No existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Tabla 13. Correlación entre la variable X y Y

Correlaciones			X_Clima_or ganizacional	Y_Desempe ño_laboral
Rho de Spearman	X_Clima_organizaci onal	Coeficiente de correlación	1,000	,465*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	20	20
	Y_Desempeño_lab oral	Coeficiente de correlación	,465*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	20	20

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

Mediante la tabla 13 se muestra un nivel de correlación positiva con una intensidad moderada (0,465), esto indica que el dato de coeficiente de correlación es la intensidad de la influencia de la X sobre la Y. El análisis de significación indica si existe influencia o no, teniendo un valor de (0,039) que llega a ser menor a 0,05 por milésimas, mostrando que la correlación establecida de la investigación es cierta. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo así, que si existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

En este contexto, la correlación es un indicador estadístico de la relación entre variables, es decir, implica la asociación estadística entre variables, cuando una variable cambia, la otra también lo hace. Sin embargo, la influencia o causalidad determina los cambios que una variable provoca en la otra, y si existe una relación de causa y efecto entre las variables. Muchas veces una correlación no implica influencia, pero la influencia siempre implica correlación (Bhandari, 2021).

3.3.2. Hipótesis específicas 1

- Hi: Existe influencia entre la realización personal y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

- Ho: No existe influencia entre la realización personal y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Tabla 14. Correlación entre la variable X1 y Y

Correlaciones			X1_Realizac ion_personal	Y_Desempe ño_laboral
Rho de Spearman	X1_Realizacion_pers onal	Coeficiente de correlación	1,000	,465*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	20	20
	Y_Desempeño_labor al	Coeficiente de correlación	,465*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	20	20

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

Mediante la tabla 14 se muestra un nivel de correlación positiva con una intensidad moderada (0,465), esto indica que el dato de coeficiente de correlación es la intensidad de la influencia de la X sobre la Y. El análisis de significación indica si existe influencia o no, teniendo un valor de (0,039) que llega a ser menor a 0,05 por milésimas, mostrando que la correlación establecida de la investigación es cierta. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Concluyendo así, que si existe influencia entre la realización personal y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

3.3.3. Hipótesis específicas 2

- Hi: Existe influencia entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Ho: No existe influencia entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Tabla 15. Correlación entre la variable X2 y Y

Correlaciones

			X2_Involucramiento_laboral	Y_Desempeño_laboral
Rho de Spearman	X2_Involucramiento_laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,440
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	20	20
	Y_Desempeño_laboral	Coeficiente de correlación	,440	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	20	20

Mediante la tabla 15 se muestra un nivel de correlación positiva con una intensidad moderada (0,440), esto indica que el dato de coeficiente de correlación es la intensidad de la influencia de la X sobre la Y. El análisis de significación indica si existe influencia o no, teniendo un valor de (0,052) que llega a ser mayor a 0,05 por milésimas, mostrando que la correlación establecida de la investigación no es cierta. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyendo así, que no existe influencia entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

3.3.4. Hipótesis específicas 3

- Hi: Existe influencia entre la supervisión y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Ho: No existe influencia entre la supervisión y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Tabla 16. Correlación entre la variable X3 y Y

Correlaciones			X3_Supervision	Y_Desempeño_laboral
Rho de Spearman	X3_Supervision	Coeficiente de correlación	1,000	,440
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	20	20
	Y_Desempeño_laboral	Coeficiente de correlación	,440	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	20	20

Mediante la tabla 16 se muestra un nivel de correlación positiva con una intensidad moderada (0,440), esto indica que el dato de coeficiente de correlación es la intensidad de la influencia de la X sobre la Y. El análisis de significación indica si existe influencia o no, teniendo un valor de (0,052) que llega a ser mayor a 0,05 por milésimas, mostrando que la correlación establecida de la investigación no es cierta. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyendo así, que no existe influencia entre la supervisión y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

3.3.5. Hipótesis específicas 4

- Hi: Existe influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Ho: No existe influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Tabla 17. Correlación entre la variable X4 y Y

Correlaciones

			X4_Comunicacion	Y_Desempeño_laboral
Rho de Spearman	X4_Comunicacion	Coeficiente de correlación	1,000	,226
		Sig. (bilateral)	.	,337
		N	20	20
	Y_Desempeño_laboral	Coeficiente de correlación	,226	1,000
		Sig. (bilateral)	,337	.
		N	20	20

Mediante la tabla 17 se muestra un nivel de correlación positiva con una intensidad baja (0,226), esto indica que el dato de coeficiente de correlación es la intensidad de la influencia de la X sobre la Y. El análisis de significación indica si existe influencia o no, teniendo un valor de (0,337) que llega a ser mayor a 0,05, mostrando que la correlación establecida de la investigación no es cierta. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyendo así, que no existe influencia entre la comunicación y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

3.3.6. Hipótesis específicas 5

- Hi: Existe influencia entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.
- Ho: No existe influencia entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

Tabla 18. Correlación entre la variable X5 y Y

Correlaciones

		X5_Condiciones_laborales		Y_Desempeño_laboral
Rho de Spearman	X5_Condiciones_laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,440
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	20	20
	Y_Desempeño_laboral	Coeficiente de correlación	,440	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	20	20

Mediante la tabla 18 se muestra un nivel de correlación positiva con una intensidad moderada (0,440), esto indica que el dato de coeficiente de correlación es la intensidad de la influencia de la X sobre la Y. El análisis de significación indica si existe influencia o no, teniendo un valor de (0,052) que llega a ser mayor a 0,05 por milésimas, mostrando que la correlación establecida de la investigación no es cierta. Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Concluyendo así, que no existe influencia entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Plan de acción integral para optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Juan Valdez.

4.2. Justificación de la propuesta

El clima organizacional juega un papel crucial en la productividad y el bienestar de los empleados en cualquier empresa. Sin embargo, en muchas organizaciones, el clima laboral puede verse afectado por una variedad de factores, como la comunicación ineficaz, la falta de apoyo de la dirección, la falta de reconocimiento y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Estos factores pueden influir negativamente en el compromiso, la motivación y la satisfacción de los empleados, lo que a su vez puede afectar su desempeño laboral y su contribución al logro de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, el clima organizacional es de suma importancia para el rendimiento y satisfacción de los empleados. En la empresa Juan Valdez se ha identificado la necesidad de mejorar el compromiso de los trabajadores, lo que está relacionado con un ambiente de trabajo positivo, una comunicación efectiva y programas de reconocimiento y recompensas para el desempeño. Mediante la implementación de este plan de acción que se enfoca en el desarrollo de liderazgo, integración de equipo y la comunicación, se buscará aumentar la satisfacción laboral, mejorar la eficiencia en las tareas y fortalecer la gestión organizacional alcanzando los objetivos de la empresa.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo general

Diseñar un plan de acción para optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Juan Valdez, fomentando un entorno laboral colaborativo y satisfactorio contribuyendo a la productividad, satisfacción y compromiso del personal.

4.3.2. Objetivos específicos

- Diseñar e implementar programas de capacitación para reforzar habilidades interpersonales y de liderazgo.
- Impulsar la participación activa de todo el personal mediante programas de reconocimientos, integración y comunicación.
- Implementar mecanismos de seguimiento y encuestas de retroalimentación para medir el impacto de estas iniciativas en el clima organizacional y desempeño laboral, realizando mejoras según sea necesario.

4.4. Diseño de la propuesta

Ilustración 2. Plan de acción

Plan de acción					
Plan de acción integral para optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Juan Valdez.					
OBJETIVO GENERAL:					
Diseñar un plan de acción para optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Juan Valdez, fomentando un entorno laboral colaborativo y satisfactorio contribuyendo a la productividad, satisfacción y compromiso del personal.					
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Diseñar e implementar programas de capacitación para reforzar habilidades interpersonales y de liderazgo	Desarrollo de contenido de capacitación interactivo y práctico utilizando métodos de aprendizaje diversos	Creación de módulos con temas claves como gestión de equipos, toma de decisiones, liderazgo colaborativo, uso eficiente de los recursos, atención excepcional al cliente y resolución de conflictos. Talleres prácticos, conferencias, cursos y mentorías.	Tecnológicos, Materiales, Humanos	Semestral	Director de Gestión Humana / Director de Transformación Digital y Tecnología / Director de Gestión del Cliente.
Impulsar la participación activa de todo el personal mediante programas de reconocimientos, integración y comunicación	Implementación de actividades de integración y cultura de apreciación para fomentar el compromiso y ambiente de trabajo.	Implementación de salas de reuniones abiertas o círculos de interacción que permitan la interacción e intercambio de ideas entre los empleados Reuniones y eventos sociales como almuerzos de equipo y actividades de team building para fortalecer la comunicación y lazos personales. Sistema de premio al comportamiento profesional, contribuciones significativas y uso eficiente de recursos mediante programas de nominación y eventos para celebrar el compromiso de los empleados.	Tecnológicos, Materiales, Humanos	Semestral	Director de Gestión Humana
Implementar mecanismos de seguimiento y encuestas de retroalimentación para medir el impacto de estas iniciativas en el clima organizacional y desempeño laboral, realizando mejoras según sea necesario	Evaluaciones periódicas para medir el impacto de las iniciativas del clima organizacional y desempeño. Aplicación de indicadores clave de desempeño (KPI) para monitorear la participación del personal en capacitaciones y actividades de integración, el cumplimiento de las actividades planificadas, la satisfacción, la comunicación interna y la evolución del desempeño laboral.	Encuestas para medir las necesidades y percepciones de los empleados sobre la satisfacción, liderazgo, comunicación sobre las iniciativas implementadas. *Plataformas de encuestas (Google Forms) *Registros de asistencia mediante hojas de cálculo *Herramientas analíticas (Power BI, Excel) para evaluar los datos recopilados y generar informes.	Tecnológicos, Materiales, Humanos	Semestral	Director de Gestión Humana

Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones

4.5. Cronograma de actividades

El cronograma contempla las actividades a ejecutarse en esta propuesta dentro de un periodo establecido de tiempo:

Tabla 19. Cronograma de actividades

FASES DE EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS	MESES PERIODO 2025												
	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
Desarrollo de contenido de capacitación interactivo y práctico utilizando métodos de aprendizaje diversos													
Implementación de actividades de integración y cultura de apreciación para fomentar el compromiso y ambiente de trabajo.													
Evaluaciones periódicas para medir el impacto de las iniciativas del clima organizacional y desempeño.													
Aplicación de indicadores de desempeño clave (KPI) para recopilar datos y seguimiento de las métricas de desempeño.													

Elaborado por: Ariel Anthony Pincay Briones

4.6. Beneficios de la propuesta

Los beneficios esperados de implementar este plan de acción para optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de Juan Valdez, son los siguientes:

- Fortalecimiento del clima organizacional mediante la mejora en las relaciones interpersonales por medio de las actividades de integración para promover relaciones más fuertes entre los miembros del equipo y reducir conflictos internos que surjan.
- Desarrollo profesional y eficiencia, esto se logra mediante las capacitaciones en las responsabilidades, comportamiento profesional y programas de desarrollo de habilidades para reforzar el desempeño de los empleados y su eficiencia operativa.
- Incremento en la participación y colaboración de los empleados fomentando la innovación mediante el reconocimiento de ideas y mejoras en trabajo en equipo para tener mayor productividad en la empresa.
- Refuerzo en el comportamiento profesional y responsabilidad con la ayuda de las capacitaciones asegurando un ambiente de trabajo profesional y los programas de

recompensa motivando a los empleados a mantener altos estándares de conducta y desempeño.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que:

- ❖ Los resultados del análisis estadístico muestran una influencia positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez, con un Rho Spearman de 0,465, p-valor de 0,039. Esto sugiere que a medida que mejora el clima organizacional también mejora el desempeño laboral de los empleados. Aunque la correlación no es extremadamente fuerte, es lo suficientemente significativa para considerar que el ambiente laboral influye en el rendimiento de los trabajadores.
- ❖ Se comprobó que la realización personal tiene una incidencia positiva en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez, con un Rho Spearman de 0,465, p-valor de 0,039. Esto muestra que los empleados al lograr mayor realización personal mejoran su desempeño laboral. Aunque la correlación no es extremadamente alta, es de suma importancia indicando que el fomento de la realización personal es un factor clave para optimizar el rendimiento de los empleados de la empresa.
- ❖ En relación al involucramiento laboral se muestra una correlación positiva moderada en el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez, con un Rho Spearman de 0,440, p-valor de 0,052. La falta de significancia estadística ($p > 0,05$) sugiere que no se encontró estadística suficiente para confirmar una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral, por lo que se acepta la hipótesis nula. Sin embargo, el coeficiente presenta una

correlación positiva moderada, por ello, este resultado no implica que el involucramiento laboral carezca de importancia, sino que su relación con el desempeño no pudo ser confirmada estadísticamente en la muestra estudiada. Aunque el involucramiento laboral contribuye al desempeño, existen otros factores más determinantes en el rendimiento laboral de los empleados.

- ❖ Por consiguiente, con la dimensión de supervisión se comprueba que no ejerce influencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral teniendo un Rho Spearman de 0,440, p-valor de 0,052, siendo este valor mayor a 0,05. Aunque exista una relación positiva entre ambas variables, las características de la supervisión existente en la organización no presentan suficiente evidencia estadística para los factores del desempeño laboral de los trabajadores estudiados. Por ello, existen otros elementos que podrían tener mayor peso en el desempeño laboral de los empleados de la empresa.
- ❖ En consideración con la dimensión comunicación se revela una correlación baja con el desempeño laboral, reflejada en un Rho Spearman de 0,226 y un p-valor de 0,337 superando el nivel de significancia comúnmente aceptado de 0,05, siendo así que no se encontró evidencia estadísticamente significativa que confirme una relación entre la comunicación y el desempeño laboral, aceptando así la hipótesis nula. A su vez, el bajo coeficiente obtenido señala que la asociación es débil. En este sentido, el desempeño laboral podría estar determinado en mayor medida por otros factores, como la satisfacción, las habilidades y las competencias.
- ❖ Finalmente, la dimensión condiciones laborales no ejerce influencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral teniendo un Rho Spearman de 0,440, p-valor de 0,052, siendo este valor mayor a 0,05. No se

pudo encontrar una evidencia significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral, aceptando la hipótesis nula. Sin embargo, el coeficiente positivo y la cercanía del p-valor al nivel de significancia señalan que existe una relación que merece ser considerada dentro de la empresa, aunque no pueda afirmarse estadísticamente que esta dimensión influya en el desempeño de los trabajadores.

- ❖ Como conclusión general, los resultados permiten definir que el clima organizacional si influye significativamente con el desempeño laboral, pero, al analizar sus dimensiones individualmente, solo la realización personal alcanzó significancia estadística. La ausencia de relación entre el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales no determina que estas dimensiones sean irrelevantes para la organización, sino que bajo las características de la muestra estudiada no se pudo obtener una evidencia estadística suficiente para confirmar su influencia con el desempeño laboral. Por ello, implementan acciones integrales que fortalezcan las diferentes dimensiones que conforman el clima organizacional, poniendo especial énfasis en aquellas áreas que requieran seguimiento y mejora.

6. RECOMENDACIONES

- ❖ La empresa Juan Valdez debe fortalecer su clima organizacional para potenciar el desempeño laboral en sus empleados, para lograr esto, se recomienda implementar las estrategias y actividades planteadas en el plan de acción propuesto, permitiendo mejorar el ambiente laboral, la productividad y satisfacción consiguiendo el éxito general de la empresa.
- ❖ Se sugiere que, para fortalecer la realización personal de los empleados en el desempeño laboral, se desarrolle y promueva programas que apoyen el

crecimiento personal y profesional mediante capacitaciones, talleres, programas de mentoría, entre otros. Al enfocarse en la realización personal la empresa no solo mejorará el bienestar individual del empleado, sino también impulsará su rendimiento.

- ❖ Se recomienda implementar programas y actividades para promover el involucramiento laboral y una comunicación abierta tal como se plantea en el plan de acción, para ayudar a que los empleados se conecten más con sus tareas y la empresa en general. Además, de sistemas de reconocimiento que valore el esfuerzo y dedicación de los empleados.
- ❖ Para mejorar la dimensión supervisión, se recomienda analizar si el estilo de supervisión utilizado es el más adecuado para la cultura organizacional considerando enfoques más colaborativos y el trabajo en equipo entre sus empleados, además de proporcionar capacitación a los líderes de equipo en habilidades de liderazgo, comunicación y motivación para mejorar las relaciones interpersonales entre sus miembros.
- ❖ Se sugiere que, para fortalecer la dimensión comunicación en el desempeño laboral se debe promover un entorno donde los empleados se sientan cómodos expresando sus ideas, preocupaciones y sugerencias mediante la implementación de actividades de integración, como círculos abiertos y actividades de team building, facilitando el flujo de ideas y la escucha activa. Además, es importante cultivar una comunicación asertiva y fomentar el trabajo en equipo para asegurar una interacción efectiva y dinámica entre todos los miembros de la empresa.
- ❖ Se recomienda para mejorar las condiciones laborales implementar programas de desarrollo profesional, capacitación en habilidades y estrategias de

reconocimiento y recompensa. Estas acciones no solo mejorarán el perfeccionamiento de las competencias de los empleados, sino también contribuirá a crear un ambiente de trabajo más saludable y aumentar la satisfacción y motivación para cumplir con los estándares de desempeño exigidos por la empresa.

7. BIBLIOGRAFÍA

Banco central del Ecuador. (2022). *Medición del clima laboral y cultura organizacional*.

Barahona Yungán, P. M., & Herrera Chacón, M. A. (2023). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el sector de las Mueblerías de la ciudad de Latacunga*. Latacunga: Repositorio UTC. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/caa455a3-ddea-43adb6b5-97c676234396/content>

Barraza Carrasco, E. A., & Reategui Huerta, K. C. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2023*. Huaura: Repositorio Latinoamericanos.

Barrera, J. H. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Tercera edición ed.). Caracas: Fundación Sygal. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Bhandari, P. (12 de Julio de 2021). Obtenido de <https://www.scribbr.com/methodology/correlation-vs-causation/>

Calderón Huamán, C. M. (2022). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del banco de crédito del Perú de la ciudad de Abancay*. Abancay: Repositorio UNAMBA. Obtenido de

http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1410/T_1410.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Capcha Ramirez, R. D., & Rocha Quiquia, E. C. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en la oficina ejecutiva de administración - Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen*. Huancayo: Repositorio UPLA. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/7410/T037_72204137_48363109_T.pdf?sequence=1
- Guamangate Chiguano, G. M., & Pastuña Romero, G. V. (2022). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las cooperativas de ahorra y c'redito en el cantón La Maná*. La Maná: Repositorio UTC. Obtenido de <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/d23dbec2-f2ab-43d7-b464-eb93c3096f3f/content>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*, 4(6).
- Lenti, A. V. (2023). Resistencia al cambio y cultura organizacional en los gestores de una empresa de consumo masivo de Lima. *Revistas Investigación UNMSM*, 26(51). doi:<https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25507>
- Mamani Avendaño, Y. M., & Cáceres López, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Lima: Repositorio UPEU. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/66925f7e-96ab-4339-8027-914de0bdeb0d/content>
- Márquez, F. C. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: Uyapar.
- Mendoza, J. E. (2024). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la I.E.P. María Reina- Huancayo*. Huancayo: Repositorio Continental.

Obtenido de
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14826/1/IV_FCE_317_TE_Alvarado_Mendoza_2024.pdf

Moya, G. P. (2023). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios/as del sector público*. Ambato: Repositorio UTA. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/bitstream/123456789/40893/3/6.%20TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N%20-%20NINACURI%20MOYA%20GABRIELA%20PILAR.pdf>

Paredes, B. G. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa privada en Lima Metropolitana*. Lima: Repositorio UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35898/Mio%20Paredes,%20Brian%20Gesu%20Alexander.pdf?sequence=1>

Quinche, B. F. (2023). *El clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Vispu de la ciudad de Riobamba*. Riobamba: Repositorio UNACH. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11536/1/Sinchi%20Quinche%2c%20B.%20%282023%29%20El%20clima%20organizacional%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20Empresa%20VISPU%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>

Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *Dialnet*, 9(3), 2. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Rodriguez, I. C. (2024). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud del Hospital II-E de la provincia de Bellavista, San Martin 2023*. Tarapoto: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132682/Flores_RIC-SD.pdf?sequence=1

- Rodríguez, N. N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27). Obtenido de <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>
- Solarte, M. G. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*(42). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Yemira, O. M. (2024). *Clima organizacional y el desempeño laboral en los licenciados de enfermería en un hospital de Apurímac*. Lima: Repositorio UWIENER. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11178/T061_23992660_S.pdf?sequence=1

8. ANEXOS

Anexo 1 – Modelo de cuestionario

		UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS						
Cuestionario para conocer la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Juan Valdez de la ciudad de Manta.								
Estimado(a) colaborador(a): A continuación, encontrará un cuestionario sobre aspectos relacionados al compromiso y comportamiento donde usted labora, lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione de manera honesta la alternativa que mejor refleje su punto de vista. Cabe recalcar que la naturaleza de este estudio es de carácter confidencial y anónimo, la información recabada será analizada con fines puramente de investigación. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.								
Escala		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Valores		1	2	3	4	5		
CUESTIONARIO								
	Dimensión realización personal							
Clima organizacional	P1. ¿Existen oportunidades de desarrollo profesional en la empresa?	1	2	3	4	5		

P2. ¿El director expresa reconocimiento por los logros de sus empleados?	1	2	3	4	5
P3. ¿El director fomenta la capacitación necesaria para el desarrollo de competencias en el personal?	1	2	3	4	5
P4. ¿Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras en la organización?	1	2	3	4	5
Dimensión involucramiento laboral					
P5. ¿Manifiesta un compromiso con el éxito organizacional de la empresa?	1	2	3	4	5
P6. ¿El servicio ofrecido es motivo de orgullo personal?	1	2	3	4	5
P7. ¿La empresa se percibe como una opción favorable para alcanzar buena calidad de vida laboral?	1	2	3	4	5
P8. ¿En la organización se implementan mejoras continuas en los procesos y prácticas laborales?	1	2	3	4	5
Dimensión supervisión					
P9. ¿El director proporciona apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	1	2	3	4	5
P10. ¿En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	1	2	3	4	5
P11. ¿Se recibe la formación y capacitación necesaria para desempeñar mejor las funciones?	1	2	3	4	5
P12. ¿Existen normas y procedimientos que sirven como guías para el trabajo diario?	1	2	3	4	5
Dimensión comunicación					

	P13. ¿En la organización la información fluye adecuadamente entre los diferentes niveles jerárquicos?	1	2	3	4	5
	P14. ¿En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa entre sus miembros?	1	2	3	4	5
	P15. ¿En la organización se afrontan y superan los obstáculos de manera proactiva?	1	2	3	4	5
	P16. ¿La organización fomenta y promueve la comunicación interna?	1	2	3	4	5
	Dimensión condiciones laborales					
	P17. ¿El grupo con el que trabaja funciona como un equipo bien integrado?	1	2	3	4	5
	P18. ¿Los empleados tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones relacionadas con sus responsabilidades diarias?	1	2	3	4	5
	P19. ¿Existe una gestión eficiente en la administración de los recursos?	1	2	3	4	5
	Dimensión orientación de resultados					
Desempeño laboral	P20. ¿Completa sus tareas dentro de los plazos establecidos?	1	2	3	4	5
	P21. ¿Cumple adecuadamente con las tareas que se le asigna?	1	2	3	4	5
	P22. ¿Produce un volumen de trabajo adecuado en relación con las expectativas del puesto?	1	2	3	4	5
	Dimensión calidad del desempeño					
	P23. ¿Utiliza los recursos de manera eficiente y responsable?	1	2	3	4	5

en el desempeño de sus funciones?					
P24. ¿Muestra un comportamiento profesional en su entorno laboral?	1	2	3	4	5
P25. ¿Mantiene un trato respetuoso y amable con sus compañeros?	1	2	3	4	5
Dimensión relaciones interpersonales					
P26. ¿Se muestra cortés con los clientes y sus compañeros?	1	2	3	4	5
P27. ¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	1	2	3	4	5
P28. ¿Evita los conflictos dentro de su equipo de trabajo?	1	2	3	4	5
Dimensión iniciativa					
P29. ¿Integra nuevas ideas para mejorar los procesos?	1	2	3	4	5
P30. ¿Se muestra asequible al cambio?	1	2	3	4	5
P31. ¿Posee capacidad para resolver problemas?	1	2	3	4	5
Dimensión trabajo en equipo					
P32. ¿Muestra buena aptitud para integrarse a cualquier equipo?	1	2	3	4	5
P33. ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	1	2	3	4	5
P34. ¿Colabora con los demás para el logro de objetivos?	1	2	3	4	5
Dimensión organización					
P35. ¿Elabora un plan de actividades para la realización de sus tareas?	1	2	3	4	5
P36. ¿Ejecuta sus actividades según los procedimientos	1	2	3	4	5

	establecidos por la organización?					
	P37. ¿Se preocupa por alcanzar las metas organizacionales?	1	2	3	4	5