



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA
ROSA, AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

PARIONA DELGADO, GIOMAR MILTON

ORCID:0000-0003-3415-481X

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID:0000-0001-6079-2319

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0120-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **23:00** horas del día **13 de Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111171319) **PARIONA DELGADO GIOMAR MILTON**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante PARIONA DELGADO GIOMAR MILTON, asesorado por ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 30 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi familia, que fueron luz en mi camino, a mis amigos, compañeros de destino. Por su amor y apoyo constante, les dedico este paso importante.

Agradecimiento

Gracias a mi docente,
por su guía sabia,
a la universidad, por
abrirme puertas.
A mis colegas, por cada
debate y apoyo,
y a todos los que
contribuyeron, mi
sincero agradecimiento.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de Tablas.....	VII
Lista de Figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Hipótesis.....	37
III. Metodología.....	38
3.1 Tipo, Nivel y diseño de la Investigación.....	38
3.2 Población.....	39
3.3 Operacionalización de las variables	40
3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	41
3.5 Método de Análisis de Datos	42
3.6 Aspectos Éticos	42
IV. Resultados	44
V. Discusión	55
VI. Conclusiones	75
VII. Recomendaciones.....	77
Referencias Bibliográficas.....	78
Anexos.....	85
Anexo 01. Matriz de Consistencia	85
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	86
Anexo 03. Ficha del instrumento	88
Anexo 04. Formato de Consentimiento Informado.....	99

Lista de Tablas

Tabla 1 Características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.....	44
Tabla 2 Características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.....	47
Tabla 3 Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.....	50

Lista de Figuras

Figura 1 Características del Clima Organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.....	46
Figura 2 Características del Desempeño Laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.....	49

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general; elaborar la propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, con diseño no experimental, transversal; se tomó una población y muestra de 11 trabajadores, para la recolección de información de utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento conformada por 18 preguntas en escala de Likert. Los resultados fueron: el 45.45% de los trabajadores mencionan que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas, el 54.55% de los trabajadores mencionan que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral, el 54.55% de los trabajadores mencionaron que a veces abordan los conflictos de manera efectiva, el 54.55% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante, el 54.55% de trabajadores mencionaron que a veces se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones. se concluye que: la gran mayoría de trabajadores de la entidad reportan que solo ocasionalmente colaboran en tareas o proyectos, no es frecuente la retroalimentación constructiva y no abordan constantemente los conflictos de manera efectiva. Además, solo a veces autogestionan sus tareas sin ayuda o apoyo de una supervisión y no se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias de manera constante.

Palabras clave: microempresa, productividad, relaciones interpersonales.

Abstract

The general objective of this research was; prepare the proposal to improve the organizational climate for work performance in the microenterprise, Sava School, Santa Rosa District, Ayacucho, 2024; The type of research was quantitative, at a descriptive level of proposal, with a non-experimental, transversal design; A population and sample of 11 workers was taken, to collect information the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument consisting of 18 questions on a Likert scale. The results were: 45.45% of workers mention that they sometimes collaborate on shared projects or tasks, 54.55% of workers mention that they sometimes receive constructive feedback in their work environment, 54.55% of workers mentioned that they sometimes address conflicts effectively, 54.55% of workers surveyed mentioned that they sometimes self-manage their work tasks and responsibilities without constant supervision, 54.55% of workers mentioned that they sometimes have easier access to the information, tools and technologies necessary to carry out its functions. It is concluded that: the vast majority of the entity's workers report that they only occasionally collaborate on tasks or projects, constructive feedback is not frequent and they do not constantly address conflicts effectively. Furthermore, they only sometimes self-manage their tasks without help or support from supervision and are not provided with constant access to the necessary information, tools and technologies.

Keyword: microenterprise, productivity, interpersonal relationships.

I. Planteamiento del problema

En el mundo, las micro y pequeñas empresas aportan el 50% del producto bruto interno mundial y generan acerca del 60% al 70% de empleo, es por ello que se considera que las micro y pequeñas empresas son fuentes de oportunidades laborales, a la vez fomenta la innovación e impulsa la actividad económica, contribuyendo al crecimiento económico y al desarrollo social que inclusive la ONU reconoce el papel fundamental que las micro y pequeñas empresas en la reducción de pobreza por la generación de puestos de trabajo (Consejo Internacional para la pequeña empresa, 2021).

Si bien las micro y pequeñas empresas son importantes para el crecimiento económico y social, también enfrentan desafíos en temas relacionados al clima organizacional que afectan el desempeño laboral de sus trabajadores, generando así, distintos problemas dentro de las organizaciones en todo el mundo.

En Latinoamérica, según estudio de la firma Betterfly, revela que el 54% de encuestados se sienten preocupados por experimentar incomodidad laboral, dentro de ello, la razón significativa es que más de la mitad de ellos afirman que se encuentran laburando con un clima laboral inadecuado, lo que puede estar empeorando su situación socioemocional. Estos datos destacan la magnitud del problema principal en los trabajadores, especialmente en los jóvenes, y subrayan la urgencia necesaria de que las organizaciones tomen acciones concretas para dar cierta solución a esta crisis. De lo contrario, el riesgo de un deterioro constante en la salud física y mental de los colaboradores, junto con una reducción en el bienestar y la productividad, podría acarrear consecuencias devastadoras tanto a nivel personal como organizacional. (Álvarez, 2022)

En México, de acuerdo a datos estadísticos del INEGI, el clima organizacional se ha considerado como foco rojo, ya que el 88% de trabajadores encuestados han reportado insatisfacción, dejando el 12% de trabajadores satisfechos, esto refiere el poco interés por parte de las organizaciones referente al tema, además, en el 2016, una cantidad promedio de 121,835 ciudadanos discontinuaron sus empleos por malas condiciones laborales. (Saviñón, 2019)

En el mismo país, existe un problema significativo en la conexión entre trabajador-empleo en los colaboradores mexicanos. Según estudio, el 73% de los trabajadores encuestados se encuentran en esta situación, lo que señala que la gran parte de la fuerza laboral no está comprometida ni emocionalmente conectada con su empresa. Esta

información es preocupante ya que parte del clima organizacional está relacionada al compromiso y la conexión emocional de los trabajadores con su entorno laboral generando un mejor desempeño organizacional, una mejor rotación de personal y una mayor satisfacción laboral. Es posible que las empresas puedan estar experimentando dificultades en aspectos como la selección y retención del talento humano, así como en el desarrollo de un clima organizacional que promueva el compromiso y el bienestar de los trabajadores. Esta carencia de gestión correcta del talento puede arrastrar a la falta de oportunidades de crecimiento limitadas, de reconocimiento y otros aspectos de motivan a la desconexión y ausencia de compromiso en los trabajadores. (Morales, 2023)

En Chile, un estudio de la empresa Robert Half, revela que alrededor de 50% de encuestados considera mala la situación actual de trabajadores, este hallazgo propone que gran parte de la fuerza laboral no siente satisfacción con sus condiciones de trabajo actuales. También se nota que las preferencias de los colaboradores están inclinadas hacia aspectos como la política de salario justo y atractivos bonos, valorado por un 80%. Asimismo, se resalta la importancia de un buen clima organizacional, valorada por el 67% de encuestados. Por último, el 42% de encuestados indican importante contar con beneficios que se puedan adaptar a sus diferentes necesidades. El estudio revela una preocupante falta de conexión entre los trabajadores y su entorno, ya que casi la mitad de ellos indican negativamente su situación laboral actual, estos datos resaltan la importancia de tocar temas de clima organizacional y con ello cultivar un entorno laboral más productivo y satisfactorio para ambas partes. (De Vicenzi, 2023)

En el Perú, un estudio realizado por BUK demuestra que el 61% de trabajadores busca cambiar de empleo por fatiga, estrés, irritamiento laboral, todo esto causado por las carencias de un buen clima laboral que en corto tiempo puede afectar gravemente a nivel físico, emocional y psicológico del equipo de trabajo, afectando la calidad de vida y el desempeño de los trabajadores. Además, esto puede generar un ambiente de trabajo poco colaborativo y denso, lo que motiva a no llegar a los objetivos organizacionales, y pueden afectar incluso la reputación de la entidad, estos problemas son citados como razones importantes que impulsan búsquedas de otras oportunidades laborales. (Ybáñez, 2023)

En Lima, según el Grupo Crosland precisó que uno de cada cinco trabajadores en la ciudad ha abandonado su empleo en los últimos cinco años por un pésimo clima organizacional, en tal sentido se subraya la gravedad de los efectos del clima organizacional tóxico, al precisar el problema citado, resalta el gran impacto que este factor tiene en la

perdida de trabajadores dentro de las entidades. Este fenómeno no solo encarna una pérdida de recursos financieros y humanos para las entidades, sino que también precisa la urgente necesidad de abordar y mejorar el clima o ambiente laboral para garantizar la retención y satisfacción del personal en las organizaciones. (AGENCIA ANDINA, 2022)

En el plano local, el colegio Sava School se caracteriza por tener un equipo tecnológico de primera línea, proporcionando salones cómodos y dotados con modernas tecnologías para facilitar y mejorar el aprendizaje de los estudiantes. Con una amplia trayectoria en el campo educativo formando líderes y personas destacadas, el colegio ha sobresalido por el bienestar de sus estudiantes y por su compromiso con la excelencia académica fomentando la creatividad y la innovación.

Sin embargo, a pesar de las excepcionales instalaciones y excelentes recursos tecnológicos, el colegio afronta desafíos internos en cuanto al clima organizacional, ya que se perciben comentarios negativos de trabajadores de la institución que enfrentan una dinámica laboral tensa causada por las malas relaciones interpersonales entre los integrantes del equipo de trabajo, la presencia de trabajadores tóxicos o técnicamente llamados “trabajadores vampiros” quienes promueven a un clima poco saludable en el lugar de labores, se percibe la carencia de saludos y cortesías entre algunos trabajadores, así como una notoria ausencia de colaboración y dialogo lo que lo convierte en un complejo trabajo en equipo y afecta negativamente el clima organizacional en general, generando un bajo desempeño en los trabajadores bajo criterios organizacionales. Es importante señalar que este problema puede ocasionar una serie de incomodidades relacionados a la rentabilidad de la empresa y su reputación, incluyendo una disminución en la eficiencia del personal y en la productividad, ya que los conflictos interpersonales pueden generar obstáculos en la colaboración y el trabajo colectivo. En los casos extremos puede generar ausentismo y rotación de personal implicando costos adicionales relacionados a la contratación y capacitación de nuevos trabajadores. Por ello, fue esencial llevar a cabo una indagación del siguiente enunciado. ¿Cuál es la propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024? Dado el contexto de la problemática, este estudio abordó los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuáles son las características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024? b) ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024? c) ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del clima

organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024? Para ello, se planteó los siguientes objetivos. Objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024. Y como objetivos específicos: a) Describir las características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024. b) Describir las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024. c) Elaborar la propuesta de un plan de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024

La presente investigación se justificó de las siguientes maneras: justificación teórica, porque la investigación va a permitir dar a conocer el panorama actual de las variables en estudio bajo un ámbito organizacional específico, ello proporcionará las bases necesarias para revisar y confirmar si las teorías de clima organizacional y desempeño laboral se cumplen en la práctica en la entidad. Respecto a los hallazgos y conclusiones a las que se arriben en la investigación fueron de gran utilidad para la empresa Sava School, ya que se formuló una propuesta que busca mejorar la problemática de las empresas respecto a las variables en mención y de esa forma aportar en la solución de las situaciones problemáticas previamente descritas. Justificación práctica, porque al identificar contextos problemáticos permitió definir un problema real para el estudio, con el fin de describir las variables y obtener conclusiones, recomendaciones e incluso elaborar una propuesta que permita abordar el problema con el objetivo de solucionarla y por ende mejorar el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sava School. Justificación metodológica, porque se está utilizando el método general de investigación científico con el propósito de otorgar a dicho procedimiento de rigurosidad y confiabilidad desde el punto de vista cuantitativa, así mismo, se identificaron instrumentos de investigación utilizados por estudios anteriores a este, la finalidad es actualizar dichos instrumentos y hasta cierto grado mejorarlos en términos de constructo y eficacia, esto supondrá un gran aporte a la comunidad científica y para otras investigaciones que giren en torno a las variables de investigación.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Variable 1: clima organizacional

Antecedentes Internacionales

López (2021) en su tesis *clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil*, tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la universidad politécnica salesiana, el tipo de investigación fue correlacional con datos cuantitativos con un alcance descriptivo de diseño transversal. La población y muestra estuvo conformada por 55 personas, para la recopilación de datos se empleó la encuesta conformada por 40 preguntas. Los resultados fueron que: el 67% de ellos mencionaron que siempre reciben información adecuada de su jefe inmediato. El 51% de ellos mencionaron que es frecuente la retroalimentación en su trabajo. El 49% de ellos mencionaron que sus canales de comunicación son usados eficientemente. El 65% mencionan que siempre perciben cordialidad entre compañeros de trabajo. El 47% de ellos mencionan que siempre se considera su desarrollo profesional y personal. El 31% mencionan que casi siempre la institución promueve capacitaciones. El 55% de ellos mencionan que siempre sienten apoyo en el equipo de trabajo, con referencia al clima organizacional. Se concluye que: de acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir que el clima organizacional para el desempeño laboral es importante, ya que este primero promueve el segundo, siendo un par importante dentro de la institución.

Martínez (2021) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en dos instituciones educativas*, tuvo como finalidad analizar como el clima organizacional está relacionada con la satisfacción laboral en dos instituciones educativas. Ese realizó un estudio correlacional de diseño no experimental de tipo transversal. La población y muestra estuvo conformada por 8 docentes de las instituciones. Para la recopilación de datos se empleó la encuesta. Los resultados fueron que: el 44% de encuestados perciben como nivel bajo el clima organizacional. El 56% de ellos consideran como nivel bajo el factor autonomía. El 50% de ellos perciben como nivel medio la cohesión en sus centros de labores. El 63% de ellos consideran a la confianza con un nivel alto. El 50% de ellos se consideran en un nivel medio en relación al factor presión. El 69% de ellos mencionan que perciben un nivel alto

el apoyo en la institución. El 44% de ellos consideran un nivel medio al reconocimiento en su institución. El 38% de encuestados consideran un nivel medio la práctica de la equidad en la institución. El 63% de ellos mencionan que el factor innovación esta en un nivel alto. Se concluye que: no existe un buen clima organizacional en las instituciones estudiadas, ya que tras los resultados se observa que casi la mitad de los encuestados consideran esta variable como un nivel bajo en su institución, y los únicos factores en nivel alto son la confianza, apoyo e innovación.

Cardoso (2022) en su tesis *El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana*, tuvo como objetivo analizar el clima organizacional de los trabajadores de la Unidad Académica Profesional Tejupilco en una universidad mexicana. La metodología fue descriptiva y correlacional. La población y muestra se compuso por una cantidad de 38 colaboradores de dicha institución. Para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Además, Las preguntas se presentaron en una escala de Likert. Los resultados fueron que: el 29% de encuestados mencionan que el entorno de los colaboradores se encuentra en un nivel bajo. El 45% de trabajadores mencionan que la comunicación en el trabajo se encuentra en un nivel medio. El 45% de los encuestados mencionan que la formación y el desarrollo profesional se encuentra en un nivel medio. El 34% de ellos mencionan que la motivación en el trabajo se encuentra en un nivel bajo. El 42% de los encuestados mencionan que la identidad como sentido de pertenencia se encuentran con un nivel medio. 48% de ellos consideran como nivel medio el trabajo en equipo en la entidad. Se concluye que: los niveles de clima organizacional en la entidad no son tan favorables, el cual es necesario implementar capacitaciones, talleres o pláticas motivacionales constantes donde se aliente a los colaboradores para poder incrementar sus niveles de clima organizacional.

Doñas, Guzmán, García & Ocegueda (2022). En su tesis *Análisis del clima laboral en un restaurante de México*. Tuvo como objetivo Evaluar el clima laboral para determinar la inconformidad de los empleados del restaurante. La metodología empleada fue de tipo descriptivo cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por 11 trabajadores. Para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 30 preguntas, los resultados fueron que: el 55% de trabajadores encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo calificando como cómodo su lugar de trabajo. El 73% de trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo con la capacidad de iniciativa que le ofrece su puesto de trabajo. El 67% de

trabajadores encuestados mencionan que están parcialmente de acuerdo que existe mucha rotación de puestos en el trabajo. El 64% de ellos mencionan que están totalmente de acuerdo que existe apoyo entre compañeros de trabajo en sus primeros días. El 19% de encuestados consideran como indiferencia a los niveles de exigencia de parte del jefe. El 55% de trabajadores mencionan que están totalmente de acuerdo que existe reconocimiento y consideración por parte de los jefes. El 46% de ellos indican que están totalmente en desacuerdo con la totalidad de prestaciones que perciben con relación a las remuneraciones. El 46% de encuestados mencionan que están totalmente de acuerdo con la comunicación que existe en sus centros de labores. Se concluye que: la empresa cuenta con casi la mitad de aprobación por parte de los empleados en gran parte de las dimensiones. Sin embargo, existe una excepción en la dimensión de remuneración, en esta dimensión se encuentra la mayor inconformidad por parte de los trabajadores, donde indican estar en desacuerdo con el monto que perciben.

Céspedes (2023) en su tesis *Relación Del Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral En Una Empresa De Transportes De La Ciudad De Yopal (Casanare-Colombia)*, tuvo como finalidad identificar el clima organizacional en una empresa del sector transporte de la ciudad de Yopal. La metodología empleada fue de diseño de investigación cuantitativa y de tipo descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 80 personas; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 63 preguntas, los resultados fueron que: el 43.8% de trabajadores encuestados consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el jefe ayuda a los funcionarios con problemas. El 50% de encuestados mencionan que ni de acuerdo ni en desacuerdo que el jefe elogia al trabajador por un trabajo bien realizado. El 25% de encuestados mencionan que están bastante en desacuerdo con que el jefe valora la opinión de los trabajadores. El 53.8% de trabajadores mencionan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el dialogo se emplea para la solución de conflictos en la empresa. El 32.5% de encuestados mencionan que están en bastante en desacuerdo que los trabajadores realizan sus tareas satisfactoriamente. El 65% de trabajadores encuestados mencionan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que valoran su trabajo. El 36.3% de encuestados consideran bastante en desacuerdo que son recompensados por desempeñar bien sus trabajos. El 41.3% de encuestados mencionan que están en bastante en desacuerdo que la empresa se preocupa por la salud de los colaboradores. El 48.8% de encuestados consideran ni de acuerdo ni en desacuerdo que son recompensados por el trabajo bien hecho. El 48.8% de trabajadores

encuestados consideran ni de acuerdo ni en desacuerdo que la productividad tiene influencia en sus salarios. El 27.5% de trabajadores encuestados indican que están en bastante en desacuerdo que tienen los equipamientos necesarios para la realización de sus tareas. El 32.5% de encuestados consideran bastante en desacuerdo que las relaciones interpersonales son de amistad. El 55.5% de encuestados mencionan como ni de acuerdo ni en desacuerdo que se ayudan entre trabajadores tras errores cometidos. El 32.5% de trabajadores consideran bastante en desacuerdo que existe cooperación entre colegas. Se concluye que: el nivel de clima organizacional en dicha entidad es totalmente medio con tendencia a la baja, ya que los componentes evaluados a través del cuestionario se revelan en claridad que existen problemas severos en la institución por motivos tanto de dirección y de gestión de talentos.

Antecedentes Nacionales

Galarreta (2020) en su tesis *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020*. Tuvo como objetivo analizar la Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Agencia Mibanco, el tipo de investigación fue explicativo de enfoque cuantitativo, con un nivel explicativo de diseño no experimental de tipo transversal. La población y muestra estuvo conformada por 09 trabajadores de la entidad Mibanco, para recopilar la información se aplicó la técnica de encuesta mediante el cuestionario, adicional a ello se aplicó la entrevista, los resultados fueron que: del 100% de encuestados, el 45% de ellos mencionaron que a veces sus compañeros o su líder se preocupan por ellos en el trabajo, el 55.56% d encuestados indicaron que algunas veces tienen oportunidad de crecer y aprender en el trabajo, el 44.45% de ellos mencionaron que algunas veces existe retroalimentación en su trabajo, el 66.67% de encuestados mencionaron que algunas veces se genera confianza para discutir y consensuar conflictos en el trabajo, el 66.67% mencionaron que algunas veces obtienen reconocimientos por el trabajo bien hecho, el 33.34% de encuestados mencionaron que el líder es consejero o guía para los trabajadores, el 66.67% de encuestados mencionan que algunas veces participan en capacitaciones otorgados por la empresa, el 44.45% de ellos mencionaron que siempre la comunicación expresada en el trabajo es clara , el 44.45% de ellos mencionaron que siempre muestran alegría por logros de sus compañeros de trabajo, el 44.45% mencionaron que algunas veces analizan sobre el cumplimiento de metas. Se concluye que: el clima organizacional en la institución tiene ciertos defectos que podrían conllevar a la deficiencia de la entidad, además

esto influye significativamente al desempeño de los colaboradores, también se conocieron deficiencias en el liderazgo que genere confianza y fomente el trabajo en equipo. Adicional a ello, no se recibe la respectiva retroalimentación por el desempeño o faltas que puedan existir en el la realización de sus funciones.

Pacheco (2021) en su tesis *el clima organizacional y desempeño Laboral en la fundación bienestar naval*. Tuvo como finalidad de reconocer el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Fundación Bienestar Naval, Lima 2021; el diseño de investigación fue no experimental de enfoque cuantitativo con alcance correlacional, de corte transversal descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 30 personas; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 35 preguntas. Los resultados fueron que: el 60% de trabajadores encuestados indicaron el clima organizacional como nivel regular, el 53.3% de encuestados indicaron que perciben como un nivel bueno la autorrealización de los colaboradores, el 60% de ellos califican como nivel regular el involucramiento de los colaboradores en la institución, el 63.3% de encuestados mencionaron que la supervisión ejercida en la entidad es de un nivel regular, el 43.3% de trabajadores encuestados indican que la comunicación ofrecida en el trabajo es de un nivel bueno, el 56.7% de encuestados mencionan que las condiciones en el trabajo es de un nivel regular. Se concluye que: a medida que los estándares del clima organizacional se deterioran, este genera un efecto negativo en el desempeño de los trabajadores de dicha institución. Cuando los empleados experimentan un ambiente laboral insatisfactorio es probable que su motivación, compromiso y productividad disminuyan. Es decir, a medida que se incrementen los estándares del clima laboral se esperan un buen desempeño de los trabajadores.

Carrasco (2023) en su tesis *propuesta de mejora del clima organizacional Para el desempeño laboral de los servidores Civiles de la oficina de recursos humanos del Gobierno regional Piura, 2023*. Tuvo como finalidad establecer una propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Piura: Oficina de Recursos Humanos. La metodología establecida fue de tipo cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 32 preguntas, los resultados fueron que: el 43.3% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces tienen oportunidades de progreso en la entidad, el 53.3% de encuestados mencionaron que siempre se consideran

comprometidos con la institución, el 40% de trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre los compañeros cooperan entre sí, el 26.7% de encuestados mencionaron que a veces es considerado factor clave para el éxito de la entidad, el 43.3% de encuestados mencionaron que a veces existe compromiso de los trabajadores con la institución, el 40% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces reciben preparación para la realización de sus labores, el 30% de ellos indicaron que siempre existen adecuados canales de comunicación, el 30% de encuestados mencionaron que siempre son reconocidos por sus logros en la entidad . Se concluye que: el Clima Organizacional y Desempeño Laboral están estrechamente relacionados en torno a los 30 trabajadores de Recursos humanos del Gobierno Regional de Piura, además, es positiva y tiene un nivel muy alto del promedio, lo cual significa que no existe efectividad en el desarrollo del clima para el desempeño laboral, aunque los resultados apuntan del promedio para arriba. Es por eso que se caracteriza que, teniendo un mejor clima organizacional, más eficiente será el desempeño de los trabajadores.

Trujillo (2022) en su tesis *Propuesta De Mejora De La Gestión De Calidad Y Clima Organizacional En La Microempresa De Venta De Prendas De Vestir, Calzados Y Artículos De Cuero, M Y S Protección Laboral E.I.R.L, Distrito Los Olivos, Lima, 2022*. Tuvo como finalidad Establecer una propuesta de mejora de la Gestión de Calidad y Clima Organizacional en la Microempresa MYS Protección Laboral E.I.R.L. la metodología empleada fue de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo de propuesta. La población y muestra estuvo conformada por 06 colaboradores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, los resultados fueron que: el 66.67% de trabajadores encuestados mencionaron que muy pocas veces se brinda reconocimiento ante el logro del trabajador, el 83.33% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre son capacitados en sus labores, el 83.33% de ellos mencionaron que siempre se sienten cómodos con sus compañeros de trabajo, el 83.33% de encuestados mencionaron que siempre se mantiene una buena relación entre los trabajadores, el 83.33% de ellos mencionan que casi siempre la información percibida es adecuada y oportuna, el 100% de ellos mencionaron que siempre los mecanismos de comunicaron utilizados con efectivos y adecuados, el 83.33% de ellos mencionaron que muy pocas veces existe apoyo entre compañeros de trabajo, el 50% de ellos mencionaron que muy pocas veces se practica la solidaridad en el trabajo y el 83.33% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre se encuentran satisfechos con sus labores realizados. Se concluye que: de acuerdo al análisis se revela que en el mayor de los casos rara vez brindan reconocimiento a

los logros de sus empleados, aunque implementan programas de capacitación de manera continua. Además, los trabajadores suelen sentirse cómodos con sus compañeros de trabajo, practican buenas relaciones interpersonales y reciben información adecuada y oportuna, mientras que la solidaridad entre compañeros y el apoyo mutuo son menos frecuentes. Aunque algunas veces se practica un clima optimista, ya que según los resultados la mayoría manifiesta que está satisfecha con sus tareas laborales.

Sarmiento (2022) en su tesis *Propuesta De Mejora De La Motivación Laboral Y Clima Organizacional En La Pequeña Empresa Contratistas M &S E.I.R.L, Distrito De Huaraz, 2022*. Tuvo como finalidad Establecer propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la empresa M&S E.I.R.L. El tipo de investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo de propuesta. La población y muestra estuvo conformada por 15 colaboradores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que: El 40% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces son responsables con las tareas asignadas, el 60% de ellos mencionan que siempre existe una buena comunicación laboral, el 46.67% de trabajadores encuestados mencionan que nunca practican buenas relaciones interpersonales en el trabajo, el 60% de ellos mencionan que siempre existe el trabajo en equipo, el 40% de ellos mencionan que a veces se practica la empatía y la fidelidad en el trabajo, el 40% de ellos mencionan que nunca se les brinda reconocimiento o ascensos laborales, el 40% de trabajadores encuestados mencionan que a veces realizan el trabajo de manera eficiente, el 26.67% de ellos mencionaron que nunca se realiza el trabajo de manera eficaz. Se concluye que: la mayoría de trabajadores sienten que la empresa no les brinda oportunidades de ascenso y que rara vez ofrece reconocimientos para la autorrealización. Aunque a veces se brindan capacitaciones y la empresa practica la comprensión en circunstancias difíciles, algunos trabajadores no sienten valorados sus capacidades y sus habilidades.

Antecedentes Regionales/locales

Guerra (2019) en su tesis *Propuesta Del Manejo Del Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Gimnasios, Distrito De Ayacucho, 2019*. Tuvo como objetivo describir los factores relevantes del clima organizacional en las empresas del sector servicios, rubro gimnasios. El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo de diseño no experimental con corte transversal.

La población y muestra estuvo conformada por 8 micro empresas; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 preguntas aplicadas a 42 trabajadores. Los resultados fueron que: el 38.10% de trabajadores encuestados mencionaron que no se sienten cómodos con sus instalaciones, el 71.43% de trabajadores encuestados mencionaron que si se consideran un trabajador productivo, el 35.71% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces se sienten orgullosos de la organización donde labora, el 38.1% de ellos mencionaron que a veces considera que la comunicación es fluida entre compañeros de trabajo, el 21.43% de trabajadores encuestados mencionaron que no consideran que se practica el compañerismo en el trabajo, el 42.86% de encuestados mencionan que a veces hay conflictos entre compañeros de trabajo. Se concluye que: del total de los colaboradores encuestados, cerca de la mitad sienten insatisfacción con el clima organizacional en sus centros de labores.

Hinostroza (2021) en su tesis *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Fabricación Y Comercialización De Muebles: Caso Melanil E.I.R.L. Del Distrito Ayacucho, 2021*. Tuvo como finalidad identificar las características del clima organizacional en la micro empresa Muebles Melanil E.I.R.L, del distrito Ayacucho. El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 06 colaboradores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, los resultados fueron que: el 50% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces considera que tienen dedicación plena en sus labores, el 33.33% de ellos mencionaron que casi siempre practican la lealtad en el ejercicio de sus labores, el 50% de ellos mencionan que casi siempre mantienen una actitud positiva en la realización de sus labores, el 66.67% de trabajadores encuestados mencionan que casi siempre practican la empatía entre compañeros de trabajo, el 16.67% de encuestados mencionan que casi nunca se practica la honestidad entre compañeros de trabajo, el 66.67% de encuestados mencionan que a veces tienen la capacidad de cumplir objetivos establecidos, el 50% de ellos mencionaron que casi nunca tienen la habilidad de comunicarse fácilmente entre compañeros de trabajo, el 50% de ellos mencionan que casi nunca tienen la habilidad de trabajar en equipo y practicar la cooperación, el 50% de ellos mencionaron que casi nunca tienen las habilidades para la resolución de conflictos entre compañeros, . Se concluye que: el clima organizacional se presente de forma optimista en la organización, pero no son

percibidas por todos los colaboradores, ya que otros colaboradores se sienten inconforme e insatisfechas de acuerdo a lo descrito en los resultados.

Ayala (2020) en su tesis *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Ópticas: Caso Ópticas Visión Lents S.R.L. Del Distrito De Ayacucho, 2020*. Tuvo como finalidad identificar el clima organizacional de las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Ópticas: Caso Ópticas Visión Lents S.R.L; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y con un diseño no experimental – transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 colaboradores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert. Los resultados fueron que: el 40% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces hay compañerismo en el entorno laboral, el 40% de encuestados indicaron que a veces forma relaciones de amistad entre compañeros de trabajo, el 30% de encuestados mencionaron que casi siempre se sienten identificados con la institución, el 60% de ellos indicaron que siempre observa que existe comunicación y compromiso entre trabajadores, el 60% indicaron que casi siempre observa que se trabaja en equipo, el 50% de ellos mencionaron que a veces observa que hay igualdad de oportunidades en la entidad, el 70% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre observa que el ambiente de trabajo es apto para sus labores, el 40% de ellos indicaron que casi siempre la empresa provee equipos necesarios para ejercer sus labores adecuadamente, . Se concluye que: que el compañerismo y las relaciones de amistad a veces se dan en el entorno laboral de la empresa en estudio. La mayoría se identifica con la institución y observa una comunicación constante entre los colaboradores, así como un frecuente trabajo en equipo. Sin embargo, algunos indicaron la existencia de desigualdad de oportunidades.

Quispe (2021) en su tesis *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Retablos Artesanales: Caso Artesanías & Retablos Killa, Distrito Ayacucho, 2021*. Tuvo como finalidad Describir el clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro retablos artesanales: caso Artesanías & Retablos Killa, distrito Ayacucho, 2021 la metodología de investigación empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de un nivel descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 colaboradores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 70% de encuestados menciona que siempre la empresa le brinda buenas condiciones en el trabajo, el 20% de trabajadores encuetados mencionan que casi nunca la empresa les

reconoce por el trabajo bien hecho, el 80% de ellos indicaron que siempre tienen libertad de gestionar el tiempo para la realización de actividades, el 20% de encuestados mencionan que a veces la comunicación en el trabajo es buena, el 80% de ellos indicaron que siempre se sienten en confianza entre compañeros de trabajo, el 60% de encuestados indicaron que siempre la empresa potencia la innovación de los trabajadores, el 90% de encuestados indicaron que siempre muestran actitud positiva en el trabajo. Se concluye que: se lograron conocer las características del clima organizacional, tales como satisfacción de los colaboradores, autonomía laboral, buenas relaciones sociales, y beneficios, de igual forma se pudo conocer que la empresa brinda buenas condiciones, se le brinda reconocimiento. y finalmente, los trabajadores tienen la libertad de tomar decisiones, una adecuada comunicación al interior de la empresa, y en su gran mayoría muestran actitud positiva.

Huamán (2022) en su tesis *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Transporte Interprovincial De Pasajeros: Caso Empresa De Transportes Tours VRAE Ayacucho E.I.R.L Distrito De Ayacucho, 2020*. Tuvo como finalidad identificar las características del clima organizacional en la micro empresa Transportes Tours VRAE Ayacucho E.I.R.L. la metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativa, de un nivel descriptivo con diseño no experimental – transversal. La población y muestra estuvo conformada por 08 colaboradores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 12 preguntas en escala de Likert. Los resultados fueron que: el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre cree que el ambiente donde labora es cómodo, el 75% de encuestados mencionan que existe una comunicación fluida en la entidad, el 88% de encuestados indicaron que nunca son reconocidos por lograr un buen rendimiento, el 62% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces están satisfechos con su salario, el 75% de trabajadores encuestados indicaron que siempre su trabajo le brinda oportunidades y retos para lograr objetivos planteados, el 25% de ellos indicaron que casi siempre sienten apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, el 75% de ellos indicaron que siempre se practica la empatía, el 75% de ellos indicaron que siempre se practica la responsabilidad. Se concluye que: en cuanto al comportamiento organizacional, la mayoría de los trabajadores indicaron que el gerente muestra habilidades para delegar tareas y la organización en general, también hay una buena relación y comunicación en la empresa, además de un ambiente cómodo. La mayoría siente el respaldo de sus compañeros en momentos complicados y promueven la empatía y el trabajo en equipo. Sin embargo, la mayoría de los colaboradores afirmaron que

no reciben reconocimiento por el trabajo bien hecho y que, además, solo a veces están satisfechos con su salario.

Variable 2: Desempeño Laboral

Antecedentes internacionales

López (2021) en su tesis *clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil*, tuvo como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la universidad politécnica salesiana, el tipo de investigación fue correlacional con datos cuantitativos con un alcance descriptivo de diseño transversal. La población y muestra estuvo conformada por 55 personas, para la recopilación de datos se empleó la encuesta conformada por 40 preguntas. Los resultados fueron que: el 67% mencionaron que siempre van más allá de los requisitos exigidos para la obtención de mejores resultados. El 82% mencionaron que siempre cumplen con los objetivos laborales demostrando iniciativa. El 71% de ellos mencionan que siempre establecen el uso eficiente de los recursos para el logro de objetivos. El 21% de ellos mencionan que casi nunca se les dificultan las tareas asignadas. El 70% de ellos mencionan que siempre asumen con responsabilidad las llamadas de atención del jefe inmediato. El 31% de ellos mencionan de casi siempre resuelven de manera eficiente las dificultades en el trabajo. El 23% de ellos mencionan que casi siempre responden de manera clara y oportuna las dudas de sus compañeros. El 14% de los encuestados mencionan que casi siempre se valora y respeta las ideas del equipo de trabajo, con referencia al desempeño laboral. Se concluye que: de acuerdo con los resultados obtenidos se puede decir que el clima organizacional para el desempeño laboral es importante, ya que este primero promueve el segundo, siendo un par importante dentro de la institución.

Grijalva (2021) en su tesis *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Tuvo como finalidad establecer como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. La metodología establecida fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 174 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 32 preguntas. Los resultados fueron que: el 31.6% de trabajadores encuestados indicaron que están de acuerdo con la responsabilidad con las labores encomendadas, el 46,55% de los trabajadores encuestados indicaron que están

totalmente de acuerdo en que los colaboradores aportan ideas para la mejora de los procesos administrativos y de producción, el 34,48% manifiesta que están de acuerdo que ejercen sus labores haciendo un uso adecuado de los recursos brindados, el 37.93% de trabajadores encuestados indican estar de acuerdo que tienen todas las aptitudes para desempeñar cargos superiores, el 49.4% de trabajadores encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo que si son corteses entre compañeros de trabajo y con la clientela, el 47.7% de ellos indicaron que están totalmente de acuerdo que mantienen una comunicación efectiva dentro de la organización, el 53.4% de ellos indicaron que están totalmente de acuerdo que si tienen la capacidad de resolución de problemas, el 56.3% de trabajadores encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo que sí planifican sus actividades laborales, el 46.6% de ellos indicaron que están de acuerdo que si mantienen relaciones de confraternidad entre compañeros de trabajo, el 47.1% de ellos indicaron que están de acuerdo que si se apoyan entre compañeros de labores. Se concluye que: la motivación y el correcto desempeño laboral forman parte importante en la administración de la empresa, factores que también impulsan a los trabajadores a generar productivo y eficiente con la gestión de la entidad.

Ferrer (2022) en su tesis *La Satisfacción Salarial Y Su Impacto En El Desempeño Laboral, Buenos Aires, 2022*. Tuvo como finalidad Identificar dimensiones de la satisfacción son sobre su desempeño laboral. La metodología establecida fue de tipo descriptiva y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 100 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario bajo escala de Likert. Los resultados fueron que: el 38.3% de trabajadores encuestados indicaron están de acuerdo trabajar mas de lo establecido si su salario aumenta, el 35.8% de ellos indicaron estar de acuerdo si recibieran un mejor paquete de beneficios impactaría en el desarrollo de sus actividades laborales, el 43.7% de encuestados mencionaron estar de acuerdo que las políticas de compensación son justas. Se concluye que: un porcentaje considerable de los colaboradores encuestados están dispuestos para trabajar horas adicionales si se les ofrecía un aumento de salario. Asimismo, una gran parte indicó que estaría de acuerdo en hacerlo si se les propondrían un paquete de beneficios mejorado que influyera en el desempeño. Además, una cantidad considerable de colaboradores mencionaron que aun así consideran justas las políticas de compensación.

Ortega, Altamirano & Tovar (2023) en su tesis *El Desempeño Laboral De Los Servidores Públicos De La DIGEIM, Un Análisis Desde El Clima Organizacional*. Tuvo como finalidad determinar la relación existente entre clima organizacional y desempeño

laboral de los trabajadores de la DIGEIM. La metodología establecida fue de tipo cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 64 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 15 ítems bajo la escala de Likert. Los resultados fueron que: el 35.9% de encuestados mencionaron que muy pocas veces son productivos en la entidad, el 42.2% de trabajadores encuestados indicaron que muy pocas veces se ve la eficacia en la organización, el 21.9% de trabajadores encuestados indicaron que algunas veces se ve reflejado la eficiencia laboral en la entidad. Se concluye que: en la entidad no existe un clima organizacional adecuado debido a la falta de comunicación apropiada y la desmotivación. Dadas las condiciones señaladas casi la mitad de trabajadores cree que existe poca productividad y se complementa con la opinión que la eficacia no ha sido una característica en su trabajo según la encuesta, mientras que un porcentaje de servidores públicos tiene claro que casi nunca se puede conseguir la eficiencia laboral en la entidad.

Antecedentes nacionales:

Carrasco (2023) en su tesis *propuesta de mejora del clima organizacional Para el desempeño laboral de los servidores Civiles de la oficina de recursos humanos del Gobierno regional Piura, 2023*. Tuvo como finalidad establecer una propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Piura: Oficina de Recursos Humanos. La metodología establecida fue de tipo cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 32 preguntas, los resultados fueron que: El 30% de trabajadores encuestados mencionan que casi siempre y siempre se preocupan por su desempeño y aprendizaje, el 40% de ellos mencionan que a veces están motivados para realizar sus labores, el 36.7% de encuestados mencionan que a veces los colaboradores demuestran vocación de servicio, el 36.7% de trabajadores encuestados mencionan que a veces muestran satisfacción y compromiso para la realización de sus labores, el 36.7% de ellos mencionan que casi siempre los trabajadores practican los valores en la institución, el 30% de encuestados mencionan que los trabajadores a veces muestran confianza e identificación con la institución, el 43.3% de encuestados mencionan que casi siempre aconsejan y brindan instrucciones a los compañeros de trabajo, el 33% de encuestados

mencionan que los trabajadores crean un atmosfera amigable en la institución. Se concluye que: el Clima Organizacional y Desempeño Laboral están estrechamente relacionados en torno a los 30 trabajadores de Recursos humanos del Gobierno Regional de Piura, además, es positiva y tiene un nivel muy alto del promedio, lo cual significa que no existe efectividad en el desarrollo del clima para el desempeño laboral, aunque los resultados apuntan del promedio para arriba. Es por eso que se caracteriza que, teniendo un mejor clima organizacional, más eficiente será el desempeño de los trabajadores.

Abad (2023) en su tesis *Desempeño Laboral para la mejora de la Gestión Sostenible en la municipalidad distrital de Chinchao, Huánuco, 2023*. Tuvo como finalidad determinar el desempeño laboral para la mejora en gestión sostenible en la municipalidad distrital de Chinchao. La metodología utilizada fue de diseño no experimental – transversal - descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 41 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 29 preguntas, los resultados fueron que: el 51% de trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo que la municipalidad proporciona uniformes y útiles para el desarrollo de sus labores, el 36% de ellos indicaron estar de acuerdo que el entorno laboral es favorable para el desarrollo de sus trabajos, el 32% de trabajadores encuestados indicaron que están en desacuerdo con el salario percibido, el 37% de encuestados mencionaron estar de acuerdo en que cuentan con suficiente conocimiento para su desempeño, el 49% de ellos indicaron estar de acuerdo que se reconoce en buen desempeño, el 32% de encuestados mencionaron estar en desacuerdo con la estabilidad laboral y beneficios sociales percibidas en la municipalidad, el 34% de ellos mencionaron estar muy de acuerdo con el sentimiento de identificación con la institución, el 41% de trabajadores encuestados mencionaron estar de acuerdo que mantienen buenas relaciones con sus compañeros laborales, el 20% de ellos indicaron estar indeciso que existen oportunidades para su desarrollo personal. Se concluye que: se describió las características del desempeño laboral donde se resalta la falta de equidad salarial, también casi la mitad de trabajadores no cuenta con estabilidad laboral ni beneficios sociales, lo que significa que la valoración del desempeño laboral es regular según resultados obtenidos.

Benites (2020) en su tesis *Propuesta De Mejora Del Desempeño Laboral Para La Gestión De Calidad De La Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ventas De Alimentos Balanceados, Caso: Grupo Fecomat E.I.R.L. Cañete, Año, 2019*. Tuvo como finalidad elaborar una propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de

Calidad. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño transversal – no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 14 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 57% de trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo que cumple con sus obligaciones laborales en tiempo oportuno, el 36% de ellos indicaron estar completamente de acuerdo que sus resultados son positivos en el cumplimiento de objetivos, el 64% de ellos indicaron estar de acuerdo que su rendimiento laboral es el esperado por la entidad, el 97% de trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo que reciben beneficios laborales, el 57% de ellos indicaron estar completamente de acuerdo que se siente identificado con la entidad, el 79% de trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo en que hace uso de sus capacidades para resolver conflictos y asumir retos, el 64% de ellos indicaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo que recibe capacitación por parte de la entidad. Se concluye que: sí es necesario elaborar una propuesta para mejorar y garantizar la buena gestión y el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad ya que todo esto tiene como fin la existencia de la buena calidad que podrían recibir los clientes.

Bautista (2020) en su tesis *Propuesta De Mejora Del Desempeño Laboral Para La Gestión De Calidad En Las Mypes Del Sector Comercio, Rubro Abarrotes, Imperial cañete, 2020*. Tuvo como finalidad elaborar una propuesta de mejora del Desempeño Laboral, para la Gestión de Calidad. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño transversal – no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 7 Mypes; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 57% de encuestados indicaron que casi siempre tienen las condiciones físicas del entorno para un buen desempeño, el 29% de tiendas encuestadas mencionaron que casi siempre los trabajadores participan para los objetivos propios de la entidad, el 86% de tiendas encuestadas mencionaron que nunca dan salario adecuado acorde a las labores del personal, el 71% de encuestados indicaron que nunca se ve el incremento de la productividad por buen desempeño, el 43% de encuestados indicaron que casi siempre existe confianza entre trabajadores para un mejor rendimiento, el 57% de encuestados indicaron que siempre los trabajadores de las tiendas mantiene un buen clima laboral, el 43% de tiendas encuestadas indicaron que siempre existe buena comunicación entre trabajadores de las tiendas, el 57% de encuestados indicaron que casi nunca los responsables de las tiendas reconocen la labor de sus colaboradores, 57% de

encuestados indicaron que casi nunca los responsables motivan a su personal por cumplir con sus labores. Se concluye que: Los gerentes de las tiendas no incentivan a la motivación ni el compromiso entre trabajadores, lo que afecta de manera negativa el rendimiento esperado. Además, la falta de comunicación entre los trabajadores se refleja en la calidad del servicio. La falta de trabajo en equipo también se traduce como bajo desempeño de los empleados.

Jamanca (2023) en su tesis *Gestión De Calidad Para Mejorar El Desempeño Laboral En La Empresa De Transportes Turismo Gian Oscar, Provincia De Huaraz 2023*. Tuvo como finalidad determinar la propuesta de gestión de calidad para la mejora del desempeño laboral en la empresa de transportes turismo Gian Oscar. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño transversal – no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 25 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 44% de trabajadores encuestados indicaron estar de acuerdo en que resuelven problemas repentinos con inteligencia, el 56% de encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo en que muestran aptitud para el trabajo en equipo, el 68% de encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo en que se mantienen buena comunicación entre compañeros de trabajo, el 48% de trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo en que cumplen eficazmente su trabajo, el 48% de ellos indicaron estar de acuerdo en que cumple satisfactoriamente con las actividades planificadas, el 24% de trabajadores encuestados indicaron estar ni desacuerdo ni de acuerdo en que se logran resultados de acuerdo con objetivos planificados. Se concluye que: hay una percepción positiva sobre la gestión de calidad, se destaca satisfacción del cliente y la responsabilidad, por otro lado, el desempeño laboral muestra habilidades concretas en resolución de conflictos y conocimiento del proceso, sin embargo, se señala oportunidades en formación educativa y diversificación en el equipo laboral de trabajo para mejorar el crecimiento profesional y la eficacia.

Antecedentes locales/regionales:

Llantoy (2021) en su tesis *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P Evangélica Apóstol Pablo, Distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray Ayacucho, 2020*. Tuvo como finalidad Identificar las conductas del desempeño laboral en la I.E.P Apóstol Pablo. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño transversal – no experimental. La

población y muestra estuvo conformada por 15 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 73.33% de trabajadores encuestados indicaron que casi siempre ejercen sus labores con rendimiento, el 66.66% de ellos indicaron que casi siempre cumplen con todos los valores de la entidad, el 80% de trabajadores encuestados indicaron que casi siempre se tratan con equidad entre trabajadores, el 53.34% de ellos indicaron que a veces los docentes practican el ausentismo en la institución. Se concluye que: el desempeño laboral es imprescindible porque así se genera un mejor desenvolvimiento en sus puestos de trabajo, más de la mitad están motivados a través de los bonos, por tal razón se puede lograr muchos cambios positivos en la organización manteniendo un buen desempeño.

Lagos (2022) en su tesis *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Minimarkets: Caso Supermarket 5a Distrito De Huanta, Provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, 2021*. Tuvo como finalidad Conocer el desempeño laboral en la micro empresa Supermarket 5A. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 60% de trabajadores encuestados indicaron que casi siempre desempeñan sus actividades en tiempo y forma adecuada, el 26.67% de ellos indicaron que a veces aportan con soluciones a problemas en las labores, el 36.67% de trabajadores encuestados indicaron que a veces se realizan reuniones para la recopilación de ideas, el 40% de ellos indicaron que a veces invierten tiempo y energía para capacitarse para mejorar sus labores, el 50% de encuestados indicaron que siempre terminan su trabajo oportunamente, el 33.33% de encuestados indicaron que casi siempre cumplen con las tareas que se le encomiendan, el 40% de ellos indicaron que a veces toman iniciativa de mejora para sus labores, el 26.67% de trabajadores encuestados indicaron que a veces brindan apoyo a sus compañeros de trabajo, el 36.67% de encuestados indicaron que casi siempre es cortés con las personas de su entorno laboral, el 30% indicaron que casi siempre evitan conflictos dentro de sus labores, el 20% de ellos indicaron que a veces se identifican con los objetivos del equipo de trabajo, el 26.67% de encuestados indicaron que a veces ve las cosas con optimismo, el 26.67% de ellos indicaron que casi nunca reciben recompensas por sus logros, el 36.67% de encuestados indicaron que a veces se siente valorado por sus labores realizados. Se concluye que: el desempeño laboral se califica como un nivel medio alto, con dicha información se traduce que el desempeño

laboral en el Supermarket 5A es adecuado, sin embargo, falta mejorar en ciertos aspectos importantes que sin duda repercuten en el desarrollo y rentabilidad de la entidad.

De la cruz (2021) en su tesis *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Transporte Interprovincial De Pasajeros: Caso Movil Class S.R.L. Del Distrito De San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Movil Class S.R.L. La metodología utilizada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvo conformada por 8 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 50% de trabajadores encuestados indicaron que siempre se siente motivado en su trabajo, el 25% de ellos indicaron que casi siempre sienten que son productivos en la organización, el 38% de ellos indicaron que casi siempre resuelven adecuadamente los problemas de su trabajo, el 88% de ellos indicaron que siempre se sienten cómodos trabajando en equipo, el 88% de ellos indicaron que casi siempre toman en consideración las recomendaciones de sus compañeros de trabajo, el 88% de ellos indicaron que casi siempre sienten que las remuneraciones son adecuadas, el 38% de ellos indicaron que a veces sienten ser reconocidos por la organización, el 50% de ellos indicaron que casi siempre usan de manera óptima los recursos, el 50% de ellos indicaron que siempre cumplen con las metas que la empresa les da. Se concluye que: los trabajadores de la empresa en estudio tienen un buen desempeño laboral, esto debido a que los trabajadores indican que sus habilidades son correctas para el trabajo que ejercen; además se sienten motivados en su centro de labores y también sienten que son productivos mientras realizan sus actividades de trabajo.

Carrión (2020) en su tesis *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Minimarkets: Caso Market Señorial Distrito De Carmen Alto, Ayacucho, 2020*. Tuvo como objetivo describir las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Market Señorial. La metodología utilizada fue Aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental de forma trasversal. La población y muestra estuvo conformada por 7 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, los resultados fueron que: el 43% de trabajadores encuestados indicaron que casi nunca es automotivado para realizar un buen desempeño en sus labores, el 57% de ellos indicaron que casi siempre el sueldo percibido motiva para lograr objetivos,

el 100% de ellos indicaron que nunca ha recibido aumento de sueldo en sus labores actuales, el 43% de ellos indicaron que casi nunca sienten satisfacción con los beneficios económicos recibidos, el 71% de ellos indicaron que nunca recibieron reconocimiento en la empresa, el 43% de ellos indicaron que casi siempre se sienten cómodos con las funciones que desempeñan, el 43% de ellos indicaron que casi siempre es importante la comunicación dentro de la organización, el 71% de ellos indicaron que siempre les agrada trabajar en equipo. Se concluye que: los trabajadores reflejan una baja motivación debido a la carencia de reconocimiento y aumento salarial en la entidad. Aunque valoran la comunicación y se sienten cómodos trabajando en equipo, la falta de reconocimiento y aumento salarial afecta su satisfacción y desempeño laboral.

Sulca (2023) en su tesis *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Confección De Ropa Deportiva: Caso Inversiones Jhon Marcos E.I.R.L., Distrito Ayacucho, 2021*. Tuvo como objetivo determinar las características del desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro confección de ropa deportiva Caso Inversiones Jhon Marcos E.I.R.L. La metodología utilizada fue de diseño no experimental - de corte transversal – descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 10 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario conformado por 12 preguntas en escala de Likert. Los resultados fueron que: el 40% de trabajadores encuestados indicaron que a veces sienten satisfacción con los beneficios percibidos en la entidad, el 90% de ellos indicaron que a veces sienten reconocimiento en la empresa, el 40% de ellos indicaron que nunca logran las metas establecidas por la empresa, el 40% de ellos indicaron que a veces la comunicación es fluida entre compañeros de trabajo y los jefes, el 50% de ellos indicaron que casi siempre considera que sus compañeros de trabajo toman iniciativas en sus actividades laborales, el 50% de ellos indicaron que a veces sus compañeros de trabajo son responsables, el 50% de ellos indicaron que casi siempre el trabajo en equipo es necesario para el desarrollo de la empresa, el 50% de ellos indicaron que casi siempre se compromete a contribuir al desarrollo de la empresa. Se concluye que: el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio es baja por las deficiencias encontradas a través de la recopilación de datos, estas carencias están relacionadas a la motivación, habilidades y cualidades personales de sus propios colaboradores.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Clima organizacional

El clima organizacional es caracterizado por relaciones interpersonales saludables, reconocimiento del desempeño, comunicación abierta y un ambiente de trabajo seguro y equitativo, esto tiende a generar niveles altísimos de satisfacción laboral entre los empleados con el fin de impulsar la productividad fomentando el bienestar y compromiso y entre los trabajadores, lo que a su vez puede interpretarse en un excelente rendimiento individual y organizacional ya que influye en la satisfacción del trabajador y, por lo tanto, en su productividad (Hernández, 2020).

Además, el clima organizacional está estrechamente relacionado con los comportamientos de las personas, su manera de trabajo y relaciones, su interacción con la empresa y las maquinas que se utilizan o el ambiente donde se labora, pueden verse perturbados por la falta de comunicación, los conflictos, la desconfianza y la falta de reconocimiento. (Gutierrez, 2021)

Dimensión 1: relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son reconocidas por la vital importancia de establecer conexiones profesionales a nivel laboral, desarrollar y mantener relaciones sólidas no solo genera el crecimiento profesional y el éxito organizacional, sino que también contribuye a fomentar un ambiente o clima positivo y colaborativo, la formación de relaciones y redes solidas genera oportunidades valiosas para el respaldo y colaboración mutuo entre compañeros de trabajo. Para fomentar relaciones solidas entre compañeros de trabajo, es importante fomentar la confianza, demostrar disposición para trabajar colectivamente y mantener una comunicación abierta. Invertir esfuerzo y tiempo para fortalecer las relaciones interpersonales puede generar un clima o entorno favorable y satisfactorio dando como consecuencia el progreso tanto para el individuo y la organización. (The Sapiens Network, 2023).

Las relaciones interpersonales son esenciales para fomentar un ambiente, atmosfera o clima de positividad, esto implica obtener habilidades de escucha activa y planteamiento de preguntas adecuadas, así como diferenciar entre lo que se comunica y como lo percibimos y reaccionamos. Es importante que en las crisis de relaciones interpersonales mantener una positiva actitud en lugar de consentir que la ira o la

pasividad se apodere del momento, con el fin de desarrollar la habilidad de cooperación, comprometerse a negociaciones de construcción y resolver conflictos. Estos puntos son esenciales para promover el entendimiento mutuo y la armonía en las relaciones interpersonales, creando un clima propicio para la colaboración y el trabajo objetivo. (Goleman, 2022)

Las relaciones interpersonales son imprescindibles tanto para el desarrollo personal y profesional de los individuos, y para mantener su positivismo es esencial una comunicación fluida, la solidaridad, la conciencia del trabajo del otro, y el respeto. En la mayoría de los casos se cree que existe un prejuicio porque se idealizan que un compañero hace menos que los otros, para arrancar esos mitos es importante practicar el respeto y la curiosidad. (Suarez, 2023)

Las relaciones interpersonales son una parte trascendental de la vida, tanto en lo individual o colectivo (profesional, amorío, familiar, etc.) y están directamente relacionados con la felicidad y el bienestar emocional. Las relaciones interpersonales saludables y significativas generan sentido de pertenencia, hace sentir valorado y proporcionan apoyo emocional, por otro lado, las relaciones interpersonales tóxicas pueden afectar la autoestima, generar ansiedad y estrés, y dañar la salud socioemocional. (Kunjuk, 2023)

Según (Kunjuk, 2023) se presentan algunas formas de generar buenas relaciones interpersonales, los cuales se puntualizan a continuación:

1. **Comunica tus necesidades:** las bases de todas las relaciones es la comunicación, es importante considerar expresar las expectativas y necesidades de manera honesta y clara. Es esencial practicar el respeto mutuo y escuchar las necesidades y punto de vistas de las otras personas.
2. **Empatía:** practicar la empatía significa entender los sentimientos y perspectivas de los demás, significa ponerte en su lugar, estos fortalecen la conexión emocional entre las partes.
3. **Perdonar:** aprender a perdonar es liberarte del resentimiento y la ira, te permite continuar adelante y reconstruir las relaciones individuales o grupales.
4. **Dedicar tiempo:** generalmente las personas se dedican a las responsabilidades diarias dejando de lado el compañerismo, es importante también dedicar tiempo a las relaciones entre individuos dentro de las entidades u otra

organización, esto con la finalidad de fortalecer y mejorar las conexiones interpersonales.

5. Ser auténtico: es esencial para entablar relaciones saludables, tratar de ser uno mismo y expresar el verdadero “yo” ayuda a generar una conexión interpersonal más significativa, de lo contrario te pueden considerar una amenaza y desmotivar una conexión saludable.
6. La gratitud: practicar la gratitud es agradecer los favores o ayudas que se realizan, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales saludables.

Cultivar relaciones interpersonales saludables es esencial para generar satisfacción, armonía y crecimiento tanto profesional como individual fortaleciendo una conexión satisfactorias y provechosas.

Las relaciones interpersonales representan los vínculos que generamos con otros individuos, y bajo el contexto organizacional desempeñan un rol importante en la generación de un clima laboral favorable. Son basados en el sentido de pertenencia, la confianza, la comunicación, y la reciprocidad, y nos proporcionan apoyo emocional enriqueciendo la calidad de vida (Martinez J. , 2023).

Indicador 1: colaboración

Se refiere a la capacidad y disposición de los colaboradores para trabajar de manera coordinada hacia objetivos comunes, involucra compartir habilidades, conocimientos y recursos coordinando esfuerzos para el cumplimiento de objetivos organizacionales. La colaboración inventiva un ambiente laboral de apoyo mutuo y cooperativo, donde los trabajadores se comunican de manera abierta compartiendo ideas y ayuda entre trabajadores para el logro de metas. (Martinez J. , 2023)

Indicador 2: retroalimentación constructiva

retroalimentación constructiva se refiere a brindar comentarios con respeto y con orientación hacia el crecimiento y desarrollo, esto implica comunicar efectivamente los puntos de mejora y los aspectos positivos, con el fin de apoyar al colega o compañero a mejorar su desempeño y a crecer de manera profesional. Este indicador se expresa de manera específica, clara y oportuna centrados en la observación y percepción brindando sugerencias específicas para el cambio (Martinez J. , 2023).

Indicador 3: resolución de conflictos

resolución de conflictos en una organización se refiere al proceso de resolver y manejar los desacuerdos, diferencias o disputas entre colaboradores de manera eficaz y constructiva. Involucra identificar las causas de un determinado conflicto y buscar soluciones que satisfagan las necesidades de los colaboradores implicados. (Martinez J. , 2023)

Dimensión 2: reconocimiento

El reconocimiento laboral es todo aquello que una organización muestra su aprecio y valoración por el trabajo de los colaboradores o cualquier contribución al negocio vinculado con la misión, valores y propósitos de una entidad. Las formas pueden ser diversas, desde un gracias hasta ventajas fiscales como los beneficios sociales y retribuciones flexibles. Además, todas las diferentes formas de compensación no tienen por qué ser económicas, porque, al fin y al cabo, generar programas de reconocimiento puede brindar una ventaja competitiva en su sector de cualquier empresa u organización. (Sanchez & Arroyo, 2023)

El reconocimiento laboral es toda forma eficiente de mantener un clima optimista a los trabajadores o comportamiento en beneficio empresarial. Es decir, es la gratitud expresada por la entidad o un líder hacia sus trabajadores por su valiosa labor, esta dimensión tiene la finalidad de reforzar prácticas, comportamiento o actividades que resulten en un mejor resultado y rendimiento favorable. Mientras más trabajadores sean valorados y reconocidos su satisfacción, su trabajo y productividad serán positivas, por ende, aumenta la moral, fomenta el sentido de pertenencia, la motivación, promueve la cultura de aprecio y la valoración recíproca. El reconocimiento contribuye al buen clima organizacional y promueven la satisfacción del trabajador, el compromiso y el éxito general de la empresa. (Castro, 2022)

el reconocimiento laboral tiene sus diferentes tipos, según (Castro, 2022) porque no todas las personas tienden a tener estímulos similares, lo que para uno es motivar, para otro puede no serlo, es por eso que existen diversas formas de reconocimiento, estos son:

- Reconocimiento monetario: es el tipo mas popular, estos incluyen bonos por productividad, aumentos salariales, puntualidad, comisiones por venta, entre otros. Los premios como vacaciones con pago, tarjetas de regalo y viajes de labores son indirectamente recompensas monetarias.

- Reconocimiento verbal: es el que mejor perciben y su efecto es inmediato. Compartir palabras de aliento y compartirlos en el momento apropiado hace que el trabajador sienta que su esfuerzo es valorado en la organización.
- Movilidad y ascensos: este tipo de reconocimiento le indica al trabajador que la entidad no cuenta con el solo por el momento, sino que se muestra la oportunidad de mantener el vinculo laboral en un futuro, pero bajo condiciones mejoradas.
- Tener en cuenta los aportes y las ideas: al tomar en cuenta sus aportes e ideas, hace que se sientan parte del proceso de toma de decisiones y hace que el trabajador sienta que es escuchado.
- Separar el esfuerzo por resultado: es importante que el esfuerzo del colaborador sea reconocido, incluso cuando no salió como se planeaba, con esto se reduce el impacto de su error o fallo en su motivación, incitando a que continúen mejorando y avanzando.

Indicador 1: valoración

La valoración se refiere al acto de reconocer y apreciar públicamente los logros, el trabajo y las contribuciones de los colaboradores. Es importante porque expresa gratitud por el esfuerzo y desempeño realizado, resaltando sus logros y destacando su compromiso y dedicación en el trabajo, esto promueve un positivo clima organizacional y una cultura de gratitud y aprecio mutuo (Sanchez & Arroyo, 2023).

Indicador 2: reconocimiento monetario

Se refiere los incentivos económicos o recompensas económicas otorgados a los colaboradores en reconocimiento al su destacado trabajo, contribuciones significativas al éxito de la entidad. Entre estos reconocimientos puede estar incluidos las bonificaciones, premios en efectivo, aumentos salariales o cualquier otra forma adicional de compensación financiera. Sirve como incentivo efectivo para la retención de talentos y promover una cultura de excelencia. (Sanchez & Arroyo, 2023).

Indicador 3: reconocimiento verbal

El reconocimiento verbal se refiere al aprecio y gratitud expresados a los colaboradores de manera verbal elogiándolos y felicitándolos. Es importante porque

se le reconoce públicamente un trabajo bien hecho durante distintas actividades dentro de la organización, pueden incluir palabras de agradecimiento, elogios directos o comentarios positivos sobre las actividades bien realizadas de los trabajadores promoviendo un buen clima laboral (Sanchez & Arroyo, 2023).

Dimensión 3: comunicación laboral

La comunicación en el trabajo es el intercambio de información entre los integrantes que forman parte de una entidad u organización, así como instaurar relaciones dentro y fuera de la organización. (Alvarez & Garcia, 2021)

Según (Alvarez & Garcia, 2021) menciona que la comunicación en el trabajo está segmentada por diversos tipos, estos son los siguientes:

- Comunicación interna: son producidos entre integrantes de la misma empresa u organización. Puede ser una comunicación vertical ascendente o descendente. También puede ser una comunicación horizontal donde el emisor y el receptor están en el mismo nivel jerárquico en la organización, útil para coordinaciones entre departamentos, puestos de trabajo o secciones. Puede ser comunicación diagonal, se da en personas que tienen diferentes niveles jerárquicos en la organización, pero no mantienen relación dependiente directo.
- Comunicación formal e informal: la comunicación formal se refiere a transmisiones de información mediante canales establecidos por la organización, es útil para informar instrucciones, ordenes, resolución de conflictos, entre otros. La comunicación informal: son informaciones originados espontáneamente entre los integrantes de la organización sin alinearse a medios oficiales establecidas por la empresa.
- Comunicación externa: es donde se intercambia información con el exterior con la sociedad en general.

Según (Gomez, 2023) la comunicación laboral es un instrumento que ayuda al empoderamiento de los colaboradores fomentando el dialogo, evita rumores y genera confianza en el clima organizacional mejorando la posibilidad de crecer y mejorar la vida laboral. Y para su éxito se debería practicar los siguientes elementos:

- Retroalimentación.

- Escucha activa.
- Aclaración de dudas.
- Coherencia.
- Respeto.

Indicador 1: escucha activa

Se refiere a las habilidades de comunicación mediante las cuales los empleados reciben atención e interés de colegas, superiores o subordinados. Esto incluye prestar total atención a lo que se comunica, tanto verbal como no verbalmente, y mostrar un interés genuino en comprender los problemas, ideas, sugerencias o necesidades de otras personas. incluyen cosas como, hacer preguntas aclaratorias, hacer contacto visual, asentir con la cabeza para mostrar comprensión, y resumir para confirmar la comprensión (Alvarez & Garcia, 2021).

Indicador 2: respeto

Se refiere a la actitud cortés, afectuosa y profesional con la que los empleados se tratan entre sí en todas las interacciones dentro del entorno laboral. Esto implica reconocer y valorar las opiniones, ideas, habilidades y experiencias de los demás, independientemente de su estatus en la jerarquía o rol en la organización. El respeto en las interacciones en el lugar de trabajo se demuestra por la forma en que los empleados se dirigen entre sí, evitando lenguaje irrespetuoso, ataques personales y comentarios despectivos. También incluye escuchar activamente, mostrar empatía e interés por las necesidades e inquietudes de los demás y tratar a las personas con dignidad y cortesía en todas las situaciones laborales (Alvarez & Garcia, 2021).

Indicador 3: comunicación afectiva

Se refiere a la capacidad de un empleado para expresar emociones de manera adecuada y constructiva en el entorno laboral. Esto incluye expresar sentimientos verdaderos, positivos o negativos, de forma clara, respetuosa y empática durante las interacciones laborales. La comunicación emocional incluye compartir sentimientos como alegría, gratitud, aprecio, empatía y comprensión, así como expresar abierta y honestamente inquietudes, frustraciones y esperanzas o desafíos (Alvarez & Garcia, 2021).

Variable 2: Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el rendimiento de un individuo que pueden ser medidos conforme a sus conocimientos, aprendizaje, actitud o capacidades, el ambiente/contexto en que se desenvuelve y su motivación o actitud hacia el trabajo, y los elementos que los definen son: productividad, eficiencia, dimensión social, esfuerzo y trabajo en equipo. (Allegue, y otros, 2022).

El desempeño laboral se refiere a la medida en que los trabajadores alcanzan los objetivos determinados, cumplen con sus responsabilidades, y satisfacen las expectativas laborales mediante la oportunidad, respaldo, información y recursos, es importante para el progreso y el éxito de una organización, así como para el logro de metas. Para su efectividad, es necesario abordar e implementar métodos y prácticas que estimulen la motivación, el desarrollo y el reconocimiento del desempeño hacia los trabajadores. (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023)

Dimensión 1: Productividad

La productividad en el trabajo es una dimensión que calcula la eficiencia del uso de los componentes productivos, es decir, es la relación existente los servicios o bienes producidos por un colaborador. (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023). Según (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023) la productividad en el trabajo es influenciado por los siguientes factores:

- Salario percibido.
- Condiciones laborales.
- Salario emocional que son ofrecidos.
- Clima organizacional.
- Compromiso e implicación.
- Tipo de dirección y liderazgo.
- Disponibilidad de materiales y equipos.
- Calidad y estado de equipos y máquinas.

La productividad laboral se refiere a la cantidad de trabajo o producción que un colaborador puede realizar en un determinado periodo de tiempo. Además, un alto desempeño en el trabajo tiende a motivar la productividad, mientras mejora el rendimiento de los colaboradores, mas aumenta el rendimiento y productividad de la organización (Allegue, y otros, 2022)

Según (Ariza, 2023), la productividad laboral está estrechamente relacionada con el desempeño de los trabajadores con el clima o ambiente donde se desarrolla, para su incidencia se mencionan los siguientes factores:

- Clima organizacional: trabajar en el entorno correcto y saludable aumenta la productividad propia.
- Recursos y equipamiento: para que el colaborador se desempeñe adecuadamente en sus labores, es necesario el acceso a los recursos y equipamientos en buenos estados.
- Liderazgo: sin el adecuado liderazgo el trabajador termina por sentirse estresada o desmotivada afectando a su desempeño laboral.
- Salario: es importante que el colaborador se sienta a gusto con la remuneración percibida, además el salario va más allá de lo económico, existe el salario emocional.

Indicador 1: Eficiencia

Se refiere a la capacidad de los trabajadores y las empresas para utilizar de manera óptima los recursos disponibles (como habilidades, tiempo, capital y tecnología) para lograr las metas y resultados deseados. Implica realizar tareas y procesos de forma rápida, precisa y sin desperdicios, aumentando la productividad y reduciendo el costo y el tiempo necesarios para completar las actividades laborales. Una mayor productividad significa mayor producción y eficiencia, lo que ayuda a que su negocio crezca y tenga éxito (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023)

Indicador 2: cumplimiento de objetivos

Se refiere a la capacidad de los trabajadores y equipos de trabajo para alcanzar y superar objetivos planteados por la empresa en un período de tiempo determinado. involucra garantizar que las actividades y tareas asignadas se lleven a cabo de manera eficiente y efectiva de acuerdo con los estándares de calidad y los plazos. (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023).

Indicador 3: autogestión

Se refiere a la capacidad de los empleados para gestionar y organizar eficazmente sus tareas, tiempo y recursos sin una supervisión constante. Esto incluye

asumir la responsabilidad personal de planificar, priorizar y ejecutar actividades laborales de acuerdo con los objetivos establecidos. Los empleados autodirigidos pueden tomar decisiones independientes, resolver problemas y adaptarse proactivamente a los cambios en el entorno laboral. (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023).

Dimensión 2: desarrollo del talento

El desarrollo del talento es la motivación de los talentos para fomentar su capacidad de crecimiento y desarrollo, en ese sentido, los colaboradores o talentos tienden a ser mas productivos cuando se sienten valoradas, apoyadas y tienen los recursos suficientes para realizar un correcto trabajo, incentivando y acelerando el buen desempeño de ellos. (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023).

Según (Allegue, y otros, 2022) menciona que fomentar el desarrollo del talento genera importantes ventajas tanto para la organización como para los colaboradores, los beneficios siguientes detallan lo mencionado:

- Mejora el desempeño: el desempeño de los colaboradores mejora a medida que estos van desarrollándose profesional y personalmente.
- Retención del talento: mientras mas desarrollo de talentos, menos será el índice de rotación de personal.
- Mejora el reclutamiento: se refuerza su imagen como empresa empleadora y capta el talento con mayor rapidez.

Bajo lo mencionado, mejora el rendimiento la empresa, por su parte los colaboradores se pueden beneficiar de aspectos como:

- Mayor desempeño laboral: desarrollar el talento beneficia tanto al empleado como a la empresa, ya que genera el cumplimiento de tareas y objetivos de manera eficaz.
- Mejora la satisfacción y motivación laboral: la inversión en desarrollo del talento genera que estos reconozcan la atención y confianza que la organización deposita en estos.
- Buen clima laboral: mayor satisfacción reduce la conflictividad entre trabajadores y mejora el clima organizacional.

Indicador 1: oportunidad

Se refiere a la percepción de avanzar y crecer profesionalmente dentro de la entidad para ampliar su conocimiento y desarrollo permitiéndoles adquirir nuevas habilidades. Es importante este indicador para retener talento y a la vez hacerlos sentir motivados a alcanzar su máximo potencial (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023).

Indicador 2: mentoría

Es la acción en el cual un trabajador experimentado y con habilidades destacables proporciona orientación y apoyo a otro trabajador, implica compartir experiencias, establecer metas y brindar consejos para sobresalir desafíos más complicados, ya que el mentor actúa como un modelo a seguir ayudando al compañero a superar obstáculos, además, proporciona redes de contacto que contribuyen al éxito organizacional (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023).

Indicador 3: acceso a recursos

El acceso a recursos se refiere a la disponibilidad de equipos y materiales que los trabajadores tienen para su desempeño correcto y adecuado en la organización. Estos pueden incluir bibliotecas virtuales, programas de capacitación, softwares de aprendizajes, entre otros. El acceso a recursos es fundamental para facilitar el desarrollo y crecimiento profesional (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023).

Dimensión 3: Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es el trabajo realizado por un equipo de colaboradores que, con interacción, discusión y pensamiento coordinado y cooperativo, unen habilidades, capacidades y destrezas por un objetivo o meta en común. El tipo de trabajo que se realiza es en relación a sus funciones, sus características, su capacidad de trabajo, su interacción y sus conocimientos previos. El fin primordial es generar una sinergia positiva mediante el esfuerzo coordinado y se comparte el proceso y las responsabilidades del objetivo terminado (López, 2022).

El trabajo en equipo según (López, 2022) consta de cinco conceptos necesarios que deben estar presentes para el funcionamiento de un equipo, y estas marchen de manera armónica, son los siguientes:

- Complementariedad
- Comunicación
- Confianza
- Coordinación
- Compromiso

El trabajo en equipo es aquello en el que dos o más trabajadores aportan su habilidades, conocimientos, competencias y destrezas para que de manera conjunta puedan efectuar múltiples actividades con el fin de alcanzar un objetivo en común, donde los requisitos son diversos para cumplir ciertos criterios para considerarse un trabajo en equipo: se comunican mediante reuniones informativas donde un líder marca ciertas directrices, se pueden realizar actividades de manera rápida, trabajo coordinado para el funcionamiento del equipo, objetivo en común. En resumen, el trabajo en equipo es como la estructuración de un puzle, cada trabajador aporta su pieza para que de esa manera componga como un puzle. (Montaño, 2022).

Indicador 1: Compromiso

El compromiso es la disposición y la dedicación de los integrantes del equipo para contribuir de manera colaborativa y activa para alcanzar los objetivos compartidos. En efecto, se trata de un compromiso tanto colectivo como personal con el equipo y su misión que comprende un altísimo nivel de responsabilidad y entrega hacia las metas y tareas del equipo. (López, 2022)

Indicador 2: Cooperación

Cooperación es la capacidad y disposición de los integrantes del equipo para colaborar entre sí, compartir conocimientos habilidades y recursos, y trabajar en conjunto de manera armoniosa para cumplir los objetivos propuestos. Esto implica la voluntad de apoyarse mutuamente, coordinar esfuerzos y contribuir activamente al logro de metas compartidas, con la prioridad de mantener el bienestar del equipo sobre cualquier interés individual. Asimismo, la cooperación en el trabajo en equipo

es importante para el desempeño t clima laboral, ya que produce una distribución eficiente de roles y tareas efectivas con una mayor innovación y sobre todo una toma de decisiones más sólidas. (Montaño, 2022).

Indicador 3: Equidad

La equidad se refiere a la justicia y la imparcialidad en la distribución de recursos, responsabilidades y reconocimientos entre los miembros del equipo, se refiere a tratar de manera equitativa a todos los integrantes, sin favoritismo ni discriminación y asegurando que cada miembro tenga iguales oportunidades de aportar y contribuir al éxito de la organización. La equidad es importante en el trabajo en equipo por que promueve un ambiente y un clima laboral favorable, inclusivo y motivador, donde los trabajadores se sientan apreciados y valorados. Lo que al mismo tiempo contribuye al compromiso y rendimiento laboral. (Carrasco, Auca, Visa, Atajo, & Santa Cruz, 2023).

Marco conceptual

Organización

Es un conjunto de personas que ejercen trabajo en grupo para generar valor agregado para satisfacer necesidades de su grupo de interés, es un sistema dinámico y abierto que se maneja dentro e interactúa con el ambiente.

Control organizacional

El control de una organización brinda una estructura que permite el monitoreo y la evaluación del desempeño de los diferentes puestos y áreas. Esto con el fin de aplicar planes de mejora, establecer metas que permitan la medición del rendimiento de los diferentes objetivos establecidos.

Comodidad

La comodidad es una sensación y experiencia del ser humano a diario, es fundamental porque permite la percepción de su entorno y el procesamiento continuo de los datos e informaciones sensoriales.

Rotación de personal

La rotación de personal es un proceso donde un trabajador deja su puesto para ser reemplazada por otro trabajador, las causas son múltiples, en general por haber encontrado un puesto mejor que su actual por diferentes factores. Además, se considera rotación de personal cualquier cambio, entrada o salida del puesto de un colaborador.

Motivación laboral

La motivación laboral se refiere a la posibilidad de motivar una empresa a sus colaboradores a mejorar, mantener, desarrollar o cambiar su comportamiento o rendimiento mediante los distintos incentivos.

Confianza

La confianza es la sensación de que una persona o un conjunto sea capaz de actuar adecuadamente en una determinada situación bajo distintos contextos.

Liderazgo

El liderazgo es un grupo de principios que una persona tiene para influir, motivar y organizar en la forma de actuar o de ser de las personas en los diferentes sectores de la sociedad.

2.3 Hipótesis

En investigaciones cuantitativas el planteamiento de hipótesis no es una regla absoluta. En estudios descriptivos, la necesidad de formular hipótesis no es imperativa, ya que se describen y observan fenómenos tal como se muestran en su contexto natural sin probabilidad de manipulación de variables. (Mar, Barbosa, & Molar, 2020)

Por tal razón, en la presente investigación no se contempló la formulación de una hipótesis.

III. Metodología

3.1 Tipo, Nivel y diseño de la Investigación

Tipo

El tipo de investigación fue aplicada por que se generó conocimiento que se pueden aplicar en contextos reales.

Las investigaciones aplicadas son aquellas en las cuales se dan uso de resultados para determinar nuevos métodos o formas de alcanzar objetivos con el fin de abordar cuestiones específicas en un mundo existente y real, y desarrollar propuestas de mejora para su resolución (Sanchez, 2019).

Nivel

El nivel de investigación desarrollado fue la investigación descriptiva, porque se enfocó en describir las características de ciertos fenómenos sin distorsionar o inferir conclusiones más allá de los datos recopilados.

Las investigaciones de nivel descriptivos se utilizan para proveer una representación a detalle en los aspectos observables del objeto estudiado (Hernandez, Fernandez, & M, 2014).

De propuesta

Son aquellas investigaciones que están enfocadas en identificación de problemas para su respectivo desarrollo de soluciones prácticas para la mejoría de un área o entidad en general (Mar, Barbosa, & Molar, 2020).

El estudio realizado fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y plan de mejora para solucionar problemas identificados.

Diseño

En los diseños no experimentales de observan fenómenos en su contexto natural para su respectivo análisis sin modificación o experimento alguno, basándose en la interpretación para llegar a una conclusión (Hernandez, Fernandez, & M, 2014).

Es transversal porque se dan uso netamente para observar y analizar un momento preciso de investigación que tras la obtención de datos se realice las respectivas descripciones de ellos (Sanchez, 2019).

La presente investigación fue de diseño no experimental transversal porque se observó los fenómenos en su ambiente natural sin modificación alguna y su descripción en un momento dado.

3.2 Población

Población

Es el conjunto en general de individuos, objetos o eventos que tienen las particularidades concretas que un estudiaador necesita. (Mar, Barbosa, & Molar, 2020)

La población de la presente investigación fue conformada por 11 trabajadores de la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Muestra

Una muestra fue un subconjunto de representación de la población de investigación que se selecciona para su respectivo estudio en detalle. (Mar, Barbosa, & Molar, 2020)

La muestra de la presente investigación fue conformada por 11 trabajadores de la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Tipo de muestra: censal

El muestreo censal es un método donde se toma información de todos los componentes de una población en lugar de seleccionar una muestra. Es decir, se recopila información de todos los objetos, individuos o eventos que integran una población de interés. (Mar, Barbosa, & Molar, 2020)

3.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORIZACIÓN
Clima Organizacional	El clima organizacional es caracterizado por relaciones interpersonales saludables, reconocimiento del desempeño, comunicación abierta y un ambiente de trabajo seguro y equitativo, esto tiende a generar niveles altísimos de satisfacción laboral entre los empleados con el fin de impulsar la productividad fomentando el bienestar y compromiso y entre los trabajadores, lo que a su vez puede interpretarse en un excelente rendimiento individual y organizacional ya que influye en la satisfacción del trabajador y, por lo tanto, en su productividad. (Hernández, 2020)	Relaciones interpersonales	Colaboración	Escala de Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Retroalimentación constructiva		
			Resolución de conflictos		
		Reconocimiento	Valoración		
			Reconocimiento monetario		
			Reconocimiento verbal		
		Comunicación colaborativa	Escucha activa		
			Respeto		
			Comunicación afectiva		
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el rendimiento de un individuo que pueden ser medidos conforme a sus conocimientos, aprendizaje, actitud o capacidades, el ambiente/contexto en que se desenvuelve y su motivación o actitud hacia el trabajo, y los elementos que los definen son: productividad, eficiencia, dimensión social, esfuerzo y trabajo en equipo. (Allegue, y otros, 2022).	Productividad	Eficiencia	Escala de Likert	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Cumplimiento de objetivos		
			Autogestión		
		Desarrollo del Talento	Oportunidad		
			Mentoría		
			Acceso a recursos		
		Trabajo en equipo	Compromiso		
			Cooperación		
			Equidad		

3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos

Técnica:

La técnica de encuesta es un método de recopilación de datos que implica esencialmente la recopilación sistemática de información mediante preguntas estandarizadas alineadas a una muestra representativa de individuos. Las encuestas se dan uso para la obtención de información sobre opiniones, actitudes, comportamientos, características y atributos demográficas de la población de interés. (Villanueva, 2022)

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta.

Instrumento:

Un instrumento de medición como el cuestionario es un conjunto de interrogantes diseñadas para la recopilación de datos específicos sobre fenómeno de interés o un tema en una investigación y están elaborados para ser dirigidas de manera estandarizada para asegurar la consistencia y coherencia en las respuestas. Los cuestionarios contienen preguntas cerradas, abiertas, de escala de Likert u otras formas de interrogantes dependiendo de la información que se desea obtener y los objetivos del estudio. (Villanueva, 2022)

El instrumento empleado en la presente investigación fue el cuestionario. Constituido por 18 ítems, segmentados por 9 para la primera variable y 9 para la segunda variable.

Validación:

La validación de expertos es un proceso indiscutible en la investigación para determinar la validez de un instrumento, como un cuestionario con la finalidad de obtener resultados precisos y coherentes (Villanueva, 2022).

Los instrumentos se validarán mediante el juicio de tres expertos en la materia con el grado superior desde magister a más, los mismos quienes se van a encargar de evaluar la coherencia de las preguntas del cuestionario, dando por coherentes, análogas y correctas alineadas la finalidad de la presente investigación.

Nº	EXPERTO VALIDADOR	RESULTADO
01	Víctor Hugo Espinoza Otoya	Aprobado
02	Juan Waldyr Pelaéz Ávalos	Aprobado
03	Carlos Ysmael Fernando Jiménez Chávez	Aprobado

Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se calculó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach. Según Villanueva (2022) indica que es una medida de confiabilidad empleada en análisis estadísticos para evaluar la consistencia interna de un agrupado de ítems en una escala de medición.

Tras realizar el análisis de Cronbach, se revelaron los siguientes: para la variable clima organizacional resultó una confiabilidad de 0,862, y para el desempeño laboral resultó una confiabilidad de 0,811. Estos resultados señalan que el instrumento empleado goza de una fiabilidad considerable, lo cual respalda su utilización para la medición de las variables en estudio.

3.5 Método de Análisis de Datos

El método de análisis de datos es el estudio sistemático de un agrupado de información con el objetivo de extraer conclusiones que apoyen en la toma de decisiones o en la ampliación del alcance sobre diversas áreas. (Villanueva, 2022)

El análisis de datos recopilados en la investigación se realizó con el objetivo de obtener los resultados determinantes, se utilizó el análisis descriptivo para la descripción de los datos estadísticos, y para la tabulación se empleó el programa Excel, mediante el cual se obtuvo las tablas resumiendo el contenido de los datos.

3.6 Aspectos Éticos

La presente investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos del reglamento de integridad científica de la universidad católica los ángeles de Chimbote (2023) Aprobado por consejo universitario con Resolución N° 304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo del 2023 y actualizado por Consejo Universitario con Resolución N° 0277-2024-CU—ULADECH Católica, con fecha 14 de marzo del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Se respetó la confidencialidad de los participantes de la investigación sin incluir información personal como números

telefónicos y direcciones de domicilio en los cuestionarios y el consentimiento informado. Además, no se capturó fotografías con la autorización y consentimiento de los participantes. Además, se informó a cada representante que la información brindada se empleó únicamente para fines de investigación. Finalmente, se dio a conocer a los participantes que, en caso de que ya no deseen otorgar la información requerida, podrían hacerlo sin ningún problema.

Beneficencia no maleficencia. Se informó tanto al director como a los trabajadores de la empresa que su participación a través de la información brindada no resultará perjudicial para ellos y se respetó sus peticiones de la anonimidad de sus respuestas en la encuesta, también, se evitó interrumpir en horas de trabajo, se esperó hasta que estén disponibles para no ocasionar incomodidad, además, se destacó la importancia de su participación en la actividad.

Justicia. Todos los encuestados recibieron un trato cortés, se les explicó sobre el propósito de la encuesta y se les solicitó cordialmente su colaboración. Se les proporcionó un modelo de consentimiento estandarizado y se les aplicaron las mismas preguntas. Además, bajo su petición se les entregará una copia de los resultados si desean profundizar la información.

Integridad y honestidad. La investigación se desarrolló con integridad y honestidad en todas las etapas, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y fuentes confiables como libros, tesis, artículos, revistas, diarios y publicaciones en línea. Se promovió la responsabilidad y la transparencia en el estudio para asegurar la veracidad de los resultados.

Libre participación por propia voluntad. se dio a conocer el propósito de la investigación y el consentimiento informado previo a la aplicación del cuestionario. Además, se les solicitó a los participantes a leer el documento de consentimiento informado, aceptarlo y firmar con la finalidad de proporcionarles una mayor seguridad en su intervención, de igual forma, se aclararon las dudas de las participantes relacionadas con la información proporcionada.

Cuidado del medio ambiente. Se utilizó papel reciclado para el cuestionario, para aportar al cuidado del medio ambiente, preservar la naturaleza y evitar la tala indiscriminada y excesiva de árboles. Además, se optimizó la eficiencia energética.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: describir las características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Tabla 1

Características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Características del Clima organizacional	N	%
Colaboración con tus colegas en proyectos o tareas compartidas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	5	45.45
Casi siempre	5	45.45
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00
Retroalimentación constructiva en tu entorno laboral		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	18.18
A veces	6	54.55
Casi siempre	2	18.18
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00
Resolución de conflictos de manera efectiva en tu entorno laboral		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	18.18
A veces	6	54.55
Casi siempre	3	27.27
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00
Habilidades y contribuciones valoradas en la institución		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	45.45
Casi siempre	5	45.45
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00

Continúa...

Tabla 1

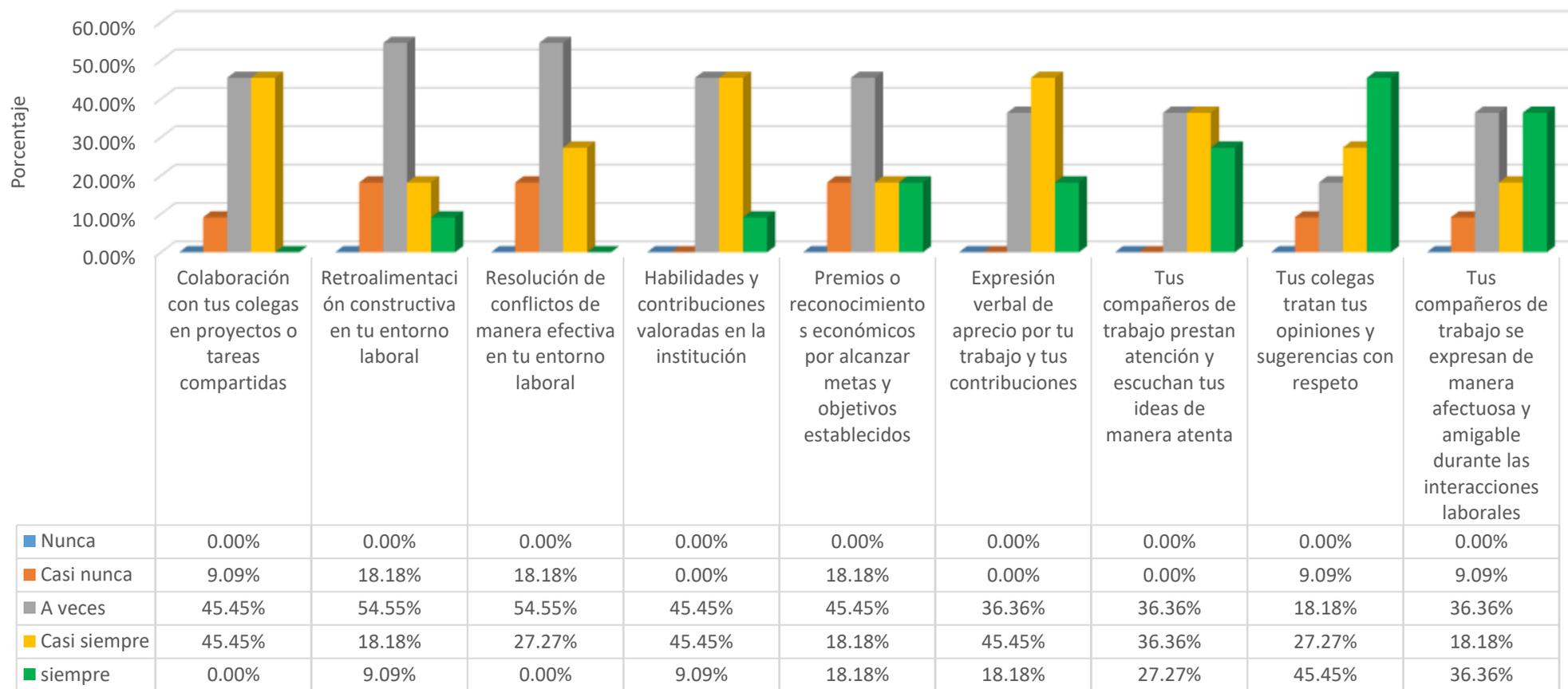
Características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Características del clima organizacional	N	%
Premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	18.18
A veces	5	45.45
Casi siempre	2	18.18
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Expresión verbal de aprecio por tu trabajo y tus contribuciones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	36.36
Casi siempre	5	45.45
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Tus compañeros de trabajo prestan atención y escuchan tus ideas de manera atenta		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	36.36
Casi siempre	4	36.36
Siempre	3	27.27
Total	11	100.00
Tus colegas tratan tus opiniones y sugerencias con respeto		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	2	18.18
Casi siempre	3	27.27
Siempre	5	45.45
Total	11	100.00
Tus compañeros de trabajo se expresan de manera afectuosa y amigable durante las interacciones laborales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	4	36.36
Casi siempre	2	18.18
Siempre	4	36.36
Total	11	100.00

Nota. Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Figura 1

Características del Clima Organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura refleja los resultados del cuestionario relacionado a las características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Objetivo Especifico 2: Describir las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Tabla 2

Describir las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Características del Desempeño laboral	N	%
Se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente para lograr los objetivos laborales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	5	45.45
Casi siempre	3	27.27
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Alcanzan los objetivos establecidos por la institución		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	6	54.55
Casi siempre	2	18.18
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
Autogestionas tus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	6	54.55
Casi siempre	4	36.36
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00
Ofrecimiento de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	5	45.45
Casi siempre	4	36.36
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00

Continúa...

Tabla 2

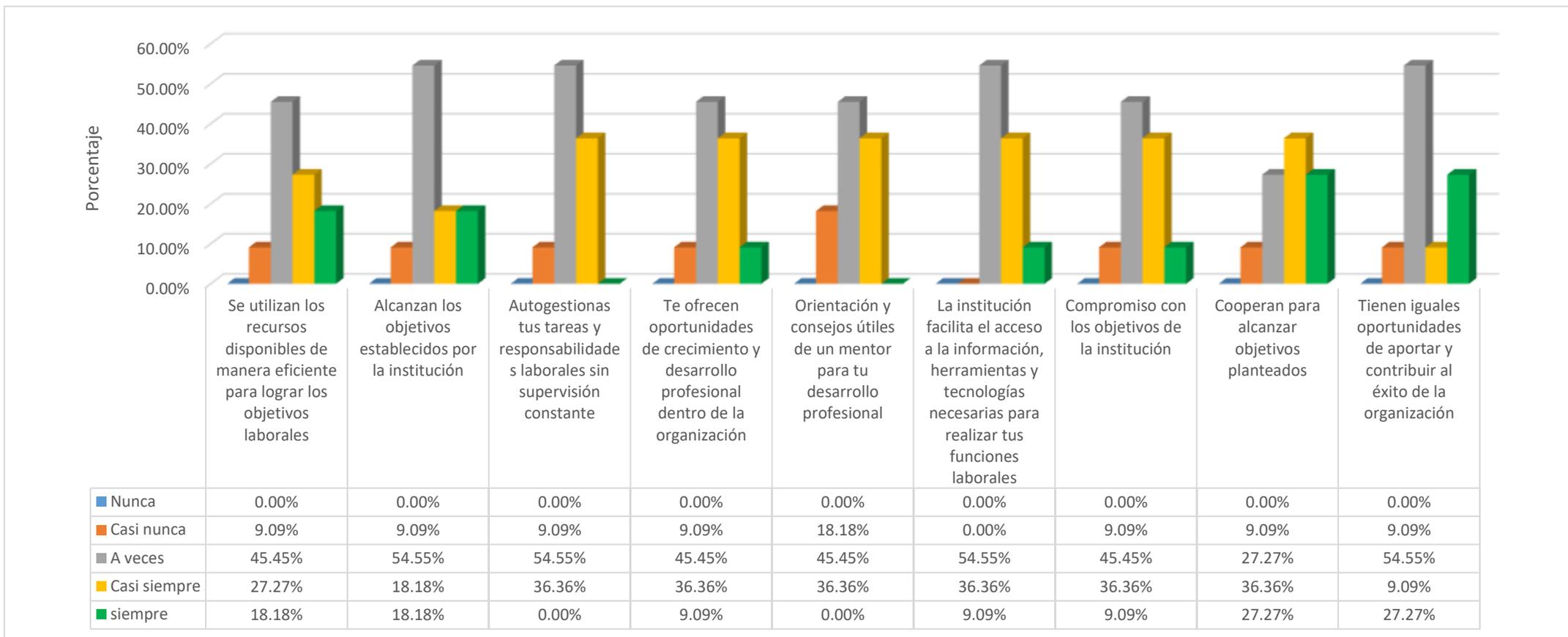
Describir las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Características del desempeño laboral	N	%
Orientación y consejos útiles de un mentor para tu desarrollo profesional		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	18.18
A veces	5	45.45
Casi siempre	4	36.36
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00
La institución facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar tus funciones laborales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	54.55
Casi siempre	4	36.36
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00
Compromiso con los objetivos de la institución		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	5	45.45
Casi siempre	4	36.36
Siempre	1	9.09
Total	11	100.00
Cooperan para alcanzar objetivos planteados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	3	27.27
Casi siempre	4	36.36
Siempre	3	27.27
Total	11	100.00
Tienen iguales oportunidades de aportar y contribuir al éxito de la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	6	54.55
Casi siempre	1	9.09
Siempre	3	27.27
Total	11	100.00

Nota. Base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Figura 2

Características del Desempeño Laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.



Nota. La figura refleja los resultados del cuestionario relacionado a las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Tabla 3

Propuesta de un plan de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Clima organizacional	Colaboración	el 45.45% de los trabajadores mencionan que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas.	Los trabajadores indican que existe una falta de colaboración constante en proyectos y tareas compartidas	Esta falta de colaboración frecuente puede resultar en una deficiente ejecución de proyectos y ejercicio de tareas, y una disminución general en la productividad y cohesión del equipo en conjunto	Implementar sesiones regulares de colaboración entre colegas. Esto incluye reuniones por semana para tratar y discutir el progreso de las tareas, compartir ideas y resolver problemas. También, implementar canales de comunicación efectivos, como WhatsApp, Zoom, para la colaboración en proyectos o tareas, ayuda a mantener informados y alineados a todos los trabajadores.	Dirección/ colaborador	S/200.00
	Retroalimentación constructiva	el 54.55% de los trabajadores mencionan que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral.	La falta de un sistema regular para brindar retroalimentación constructiva puede causar que los trabajadores solo reciban comentarios ocasionales o a veces. Además, los supervisores o coordinadores	La retroalimentación constructiva esporádica puede llevar a carecer de claridad sobre las labores y las áreas de mejora, lo que puede afectar el clima organizacional y el desarrollo profesional de los trabajadores, y en última instancia, una reducción en la productividad	Capacitar a los coordinadores en habilidades de comunicación efectiva para ayudar a mantenerlos comunicados con los colaboradores y brindar una retroalimentación constructiva. Talleres y sesiones para instruir a los compañeros de trabajo a retroalimentar a sus colegas.	Dirección/ Colaborador	S/500.00

			pueden carecer de las habilidades necesarias para ofrecerla recurrentemente .		Estas acciones mejorarán el clima organizacional generando una cultura de retroalimentación positiva		
	Resolución de conflictos	el 54.55% de los trabajadores mencionaron que a veces abordan los conflictos de manera efectiva en su entorno laboral.	La carencia de capacitación conveniente en habilidades de resolución de conflictos puede llevar a que solo una parte de los trabajadores aborden los conflictos correctamente en ciertas ocasiones.	La gestión inconsistente de conflictos conlleva a malentendidos y tensiones. Esto puede afectar negativamente tanto el clima organizacional como el rendimiento laboral, ya que los conflictos sin resolver pueden disminuir la moral y el desempeño laboral	Llevar a cabo programas de capacitación en resolución de conflictos, para enseñar a los trabajadores estrategias y técnicas efectivas para controlar y resolver conflictos. Estos programas deben contener habilidades comunicativas, negociación y mediación, generando ayuda a los trabajadores a abordar conflictos de manera eficiente y constructiva.	Dirección/ Colaborador	S/200.00
Desempeño Laboral	Autogestión	el 54.55% de los trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante.	La falta de autonomía en la institución puede llevar a que los trabajadores solo ocasionalmente manejen sus tareas y labores sin la presencia de supervisión constante	Una limitada autogestión en los trabajadores puede afectar de manera negativa su desempeño laboral, ya que una supervisión constante puede reducir la eficiencia y la proactividad en cada uno de ellos.	Implementar herramientas de gestión y seguimiento de tareas, emplear plataformas digitales y aplicaciones que faciliten a los trabajadores a gestionar sus responsabilidades de manera autónoma, manteniendo al mismo tiempo con una mínima supervisión. Las herramientas a implementar pueden proporcionar recordatorios, establecer ciertas prioridades y permitir actualizar el progreso de	Dirección/ Colaborador	S/1000.00

					estos, facilitando así una autogestión efectiva.		
	Oportunidad	el 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces le ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.	La institución carece de programas de desarrollo profesional estructurados para promover el talento humano, lo que resulta que solo ocasionalmente se ofrezcan oportunidades a los trabajadores.	La falta de oportunidades constantes para el desarrollo profesional puede afectar a la motivación y el compromiso de los trabajadores, afectando de manera negativa su desempeño laboral. Esto también genera alta rotación de personal y dificultar la retención de talento.	Desarrollar programas de capacitación continua con la finalidad de ofrecer a los trabajadores oportunidades de mejorar sus habilidades y conocimientos, estos pueden ser: seminarios, talleres, cursos en línea.	Dirección/ Colaborador	S/2000.00
	Mentoría	el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces reciben orientación y consejos útiles de un mentor para su desarrollo profesional.	Los trabajadores indican que solo a veces reciben orientación y consejos útiles a través de un mentor para su respectivo desarrollo profesional	Dificultad para mejorar actividades laborales, la falta de mentoría constante limita a los trabajadores respecto a su desarrollo profesional afectando a su desempeño	Creación de un programa de mentoría y coaching que consiste en que los trabajadores con más experiencia sean guía para los demás trabajadores a crecer profesionalmente, mediante la orientación, consejos y ayuda en desarrollo de habilidades y competencias para prepararlos para roles de mayor responsabilidad dentro de la institución.	Dirección/ Colaborador	S/500.00
	Acceso a recursos	el 54.55% de trabajadores mencionaron que a veces se les facilita el acceso a la información, y herramientas	Los trabajadores indican que la institución solo a veces se les facilita ciertos accesos. Esto se deduce que	Disminución en la calidad de enseñanza, bajo satisfacción laboral, bajo rendimiento académico. Disminución de la productividad.	Optimizar presupuesto y priorizar inversiones con el objetivo de aumentar el eficiente uso de recursos financieros que garantice el acceso equitativo a los recursos necesarios a	Dirección/ Colaborador	S/2000.00

		tecnologías necesarias para realizar sus funciones laborales.	podría estar enfrentando limitaciones presupuestarias o desafíos en la distribución equitativa de recursos.		trabajadores de la institución: <ul style="list-style-type: none"> - Analizar y reasignar presupuesto: hacer un detallado análisis de presupuesto actual e identificar áreas donde se pueden disminuir costos o reasignar presupuesto para el abasto de recursos críticos. - Prioridades de inversión: hacer una lista de prioridades para realizar inversión en recursos basados en tecnologías y herramientas esenciales para el desempeño de los trabajadores. 		
	Compromiso	el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución.	Los trabajadores indican que solo a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución. Esto puede deberse a razones como una falta de	Menor cohesión en el equipo laboral, afectando de manera negativa el desempeño laboral y la calidad educativa. Percepción negativa de los estudiantes y familiares hacia la institución.	Mejorar la comunicación de los objetivos institucionales a través de canales de comunicación abierta como: boletines informativos, reuniones periódicas y plataformas digitales para la recepción de información. Visualización de objetivos y su respectivo logro	Dirección/ Colaborador	S/500.00

			alineación entre los intereses personales y profesionales de los docentes y los objetivos de la institución o una comunicación ineficaz de los objetivos institucionales.		mediante tableros visuales o dashboards en áreas de tránsito común donde se muestren los objetivos, los logros alcanzados y su contribución de los esfuerzos al éxito global.		
--	--	--	---	--	---	--	--

V. Discusión

Objetivo específico 1: describir las características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

El 45.45% de los trabajadores mencionan que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas. Los resultados coinciden con lo encontrado por Trujillo (2022) quien encontró que el 83.33% de los trabajadores encuestados mencionaron que muy pocas veces existe apoyo y colaboración entre compañeros de trabajo; sin embargo, se contrasta con López (2021) quien encontró que el 55% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre sienten colaboración y apoyo en el equipo de trabajo. Este resultado refleja una deficiencia significativa respecto a la colaboración entre compañeros de trabajo, como indican que no es frecuente la práctica de colaboración, demuestra un gran problema en el clima de la institución, esto afecta directamente a la productividad y compromiso.

El 54.55% de los trabajadores mencionan que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral. Los resultados coinciden con lo encontrado por Galarreta (2020) quien encontró que el 44.45% de trabajadores encuestados mencionaron que algunas veces existe retroalimentación en su trabajo; sin embargo, se contrasta con López (2021) quien encontró que el 51% de trabajadores encuestados mencionaron que es frecuente la retroalimentación en su trabajo. En la entidad se observa una deficiencia en la practica de la retroalimentación, por lo que los resultados muestran que su práctica no es constante, este resultado sugiere que no hay un sistema consistente y formalizado para dar frente a este problema, la ausencia de esta práctica puede ocasionar desmotivación e inclusive una disminución en la productividad laboral.

El 54.55% de los trabajadores mencionaron que a veces abordan los conflictos de manera efectiva en su entorno laboral. Los resultados coinciden con lo encontrado por Céspedes (2023) quien encontró que el 53.8% de trabajadores encuestados mencionan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que el dialogo se emplea para la solución de conflictos en la empresa; asimismo, Galarreta (2020) quien encontró que el 66.67% de trabajadores encuestados mencionaron que algunas veces se genera confianza para discutir y consensuar conflictos en el trabajo. El resultado encontrado en la institución demuestra una deficiencia en las habilidades de resolución de conflictos, ya que mencionan que su práctica no es frecuente, es importante saber que una gestión ineficaz de conflictos puede generar un clima de trabajo tenso afectando el rendimiento de los que trabajan en la institución.

El 45.45% de trabajadores mencionan que casi siempre sienten que tus habilidades y contribuciones son valoradas en la institución. Los resultados se contrastan con lo encontrado por Céspedes (2023) quien encontró que el 65% de trabajadores encuestados mencionan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo que valoran su trabajo. Asimismo, con lo encontrado por Lagos (2022) quien encontró que el 36.67% de trabajadores encuestados indicaron que a veces se siente valorado por sus labores realizados. Esta percepción de los trabajadores de la entidad motiva y aumenta su compromiso, este resultado demuestra que existe mecanismos y estrategias de valoración en la institución.

El 18.18% de trabajadores indicaron que casi siempre se les otorgan premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos. Los resultados se contrastan con Carrión (2020) quien encontró que el 71% de ellos indicaron que nunca recibieron reconocimiento en la empresa, asimismo, con Sulca (2023) quien encontró que el 90% de ellos indicaron que a veces sienten reconocimiento en la empresa; de igual manera con Galarreta (2020) quien encontró que el 66.67% mencionaron que algunas veces obtienen reconocimientos por el trabajo bien hecho. El resultado refleja que, sí existe estrategias de reconocimiento al trabajador, esto genera satisfacción laboran en cada uno de quienes reciben el reconocimiento por su trabajo bien realizado, inclusive fomenta el incremento de la productividad en la institución.

El 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre sus colegas tratan sus opiniones y sugerencias con respeto. Los resultados coinciden con López (2021) quien encontró que el 14% de los encuestados mencionan que casi siempre se valora y respeta las ideas del equipo de trabajo. Los trabajadores de la institución practican una excelente comunicación colaborativa por lo que los resultados reflejaron, ya que tratar las opiniones y sugerencias entre colegas genera un clima positivo, fomentando el respeto y la productividad laboral.

Objetivo específico 2: describir las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.

El 27.27% de trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente para lograr los objetivos laborales. Los resultados coinciden con López (2021) quien encontró que el 71% de trabajadores encuestados mencionan que siempre establecen el uso eficiente de los recursos para el logro de objetivos; sin embargo, contrastan con Sarmiento (2022) quien encontró que el 40% de trabajadores

encuestados mencionan que a veces realizan el trabajo de manera eficiente; asimismo con Ortega, Altamirano & Tovar (2023) quien encontró que el 21.9% de trabajadores encuestados indicaron que algunas veces se ve reflejado la eficiencia laboral en la entidad. Es alentador que los trabajadores encuestados mencionen que casi siempre se den uso de manera eficiente a los recursos disponibles en la institución, este resultado sugiere que se están aplicando prácticas efectivas en gestión de recursos lo cual es crucial para mejorar la productividad laboral.

El 18.18% de trabajadores indicaron que casi siempre y siempre sienten que alcanzan los objetivos establecidos por la institución. Los resultados contrastan con Hinojosa (2021) quien encontró que el 66.67% de encuestados mencionan que a veces tienen la capacidad de cumplir objetivos establecidos; asimismo con Jamanca (2023) quien encontró que el 24% de trabajadores encuestados indicaron estar ni desacuerdo ni de acuerdo en que se logran resultados de acuerdo con objetivos planificados. Es positivo que los trabajadores encuestados indiquen que si sienten alcanzar objetivos institucionales, este resultado demuestra que hay grupos comprometidos y alineados a las metas de la institución lo cual es indicador de aumento en la productividad y sentimiento de pertenencia en la institución.

El 54.55% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante. Los resultados coinciden con lo encontrado por Martínez (2021) quien encontró que el 56% de ellos consideran como nivel bajo el factor autonomía. El hecho de que los trabajadores encuestados mencionen que solo a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades es preocupante, ya que sugiere una falta de confianza y autonomía en los trabajadores de la entidad lo cual puede limitar directamente la proactividad.

El 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces le ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización. Los resultados coinciden con lo encontrado por Abad (2023) quien encontró que el 20% de trabajadores encuestados indicaron estar indeciso que existen oportunidades para su desarrollo personal; sin embargo, se contrasta con López (2021) quien encontró que el 47% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre se considera su desarrollo profesional y personal. La empresa carece de consistencia en la promoción de crecimiento interno laboral, ya que los trabajadores indican que no es frecuente el ofrecimiento de oportunidad para el desarrollo profesional, este problema afecta la motivación y el compromiso de los

trabajadores generado insatisfacción que fomenta la búsqueda de oportunidades fuera de la institución que puede provocar rotación de personal y problemas en retención de personal.

El 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces reciben orientación y consejos útiles de un mentor para su desarrollo profesional. Los resultados coinciden con lo encontrado por Carrasco (2023) quien encontró que el 43.3% de trabajadores encuestados mencionan que casi siempre aconsejan y brindan instrucciones a los compañeros de trabajo. La institución demuestra que no es frecuente la orientación de un mentor para el desarrollo profesional del trabajador, lo cual reflejan una deficiencia en el guía y apoyo que los trabajadores necesitan para su avance y crecimiento en la institución.

El 54.55% de trabajadores mencionaron que a veces se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones laborales. Los resultados coinciden con lo encontrado por Céspedes (2023) quien encontró que el 27.5% de trabajadores encuestados indican que están en bastante en desacuerdo que tienen los equipamientos necesarios para la realización de sus tareas. preocupante que solo a veces se les facilite ciertos accesos, esto refleja una inconsistencia significativa en la provisión de recursos necesarios lo que puede afectar directamente a la eficiencia y la productividad en la entidad.

El 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución. Los resultados coinciden con lo encontrado por Carrasco (2023) quien encontró que el 36.7% de trabajadores encuestados mencionan que a veces muestran satisfacción y compromiso para la realización de sus labores; igualmente con Sulca (2023) quien encontró que el 50% de trabajadores encuestados indicaron que casi siempre se compromete a contribuir al desarrollo de la empresa; sin embargo, se contrasta con Ayala (2020) quien encontró que el 60% de trabajadores encuestados indicaron que siempre observa que existe comunicación y compromiso entre trabajadores. Es preocupante que los trabajadores solo a veces demuestren compromiso en la institución, esto genera una falta de alineación entre los trabajadores y los objetivos que directamente fomenta un clima organizacional negativo, por su parte, el compromiso determina la actitud de los trabajadores hacia sus colegas y jefes donde se demuestra un gran esfuerzo al momento de ejercer sus responsabilidades, lo cual, en la institución no es frecuente.

El 36.36% de trabajadores mencionaron que casi siempre sus colegas cooperan para alcanzar objetivos planteados. Los resultados coinciden con Carrasco (2023) quien encontró que el 40% de trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre los compañeros

cooperan entre sí; sin embargo, se contrastan con Céspedes (2023) quien encontró que el 32.5% de trabajadores consideran bastante en desacuerdo que existe cooperación entre colegas; asimismo, con Hinostroza (2021) quien encontró que el 50% de trabajadores encuestados mencionan que casi nunca tienen la habilidad de trabajar en equipo y practicar la cooperación. Se nota que en la empresa existe un ambiente de trabajo cooperativo y comprometido, donde los trabajadores están dispuestos a lograr juntos los objetivos comunes, este indicador de cooperación demuestra un compromiso compartido entre el trabajador y el éxito organizacional donde fomenta e incita al buen desempeño de cada uno de los trabajadores.

Objetivo específico 3: Elaborar la propuesta de un plan de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Razón social: Institución Educativa Privada Sava School
Dirección: Jr. Apurimac S/N (recta del terminal) Ayacucho - la mar - santa rosa

2. Misión

Proporcionar una educación íntegra de alta calidad que fomente el desarrollo social, emocional y académico del estudiante, con preparación para ser ciudadanos comprometidos, críticos y responsables con la sociedad.

3. Visión

Ser una institución de excelencia con innovación y compromiso, aspiramos a formar líderes destacados con habilidades y valores necesarios para enfrentar desafíos en la sociedad.

4. Objetivos

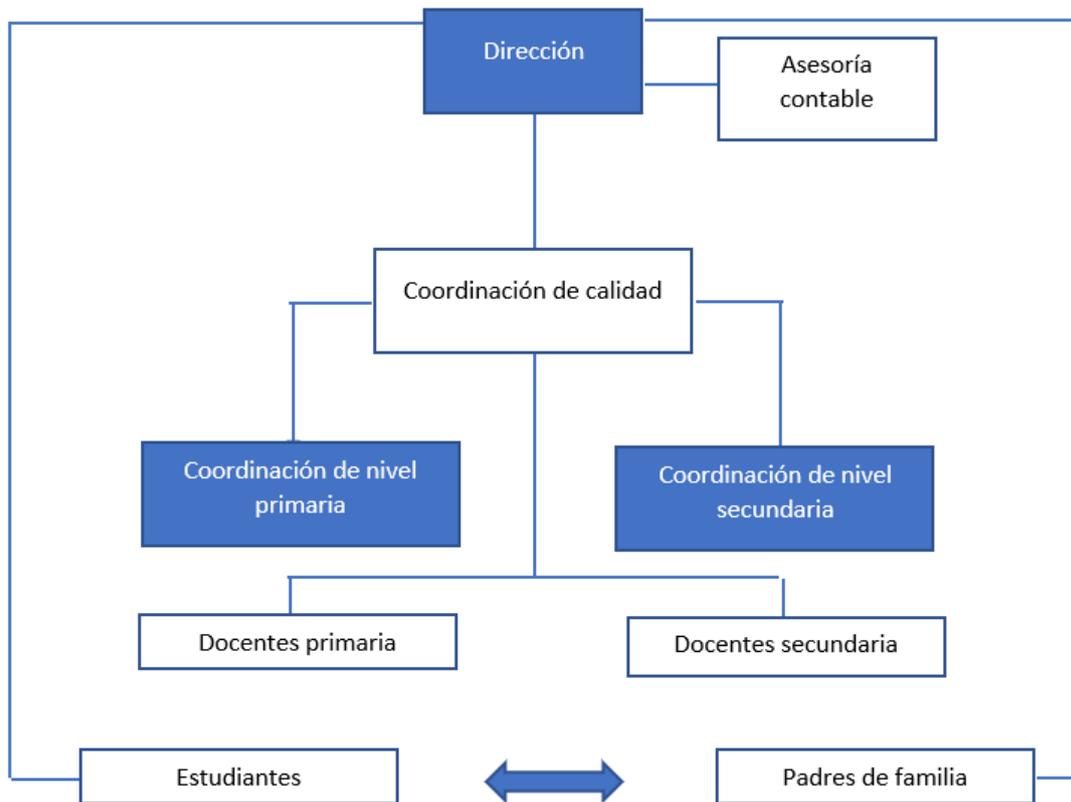
- Garantizar un nivel alto en enseñanza y aprendizaje a través de la implementación de recursos educativos modernos y metodologías innovadoras.
- Promover el íntegro desarrollo de los estudiantes mediante programas de orientación, actividades extracurriculares y apoyo emocional.
- Fomentar la inclusión y la diversidad donde se garantice la igualdad de oportunidades.
- Inculcar valores morales y éticos preparando a los estudiantes dentro y fuera del colegio.
- Fortalecer la participación comunitaria mediante alianzas estratégicas y servicios comunitarios.

5. Productos y servicios

- Programas educativos.
- Actividades extracurriculares.
- Servicios de apoyo.

- Infraestructura y recursos.
- Proyectos de intercambio estudiantil, viajes de estudio y ferias.

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Director
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de Maestría en educación. - Experiencia mínima de 4 años en dirección o gestión educativa. - Capacidad de liderar, toma de decisiones, visión estratégica, resolución de conflictos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable en la administración general de la institución. - Toma de decisiones para el desarrollo y mejora continua de la institución. - Gestionar los recursos financieros, humanos y materiales. - Promueve la misión, visión y objetivos de la institución. - Representación de la institución ante diferentes entidades y la comunidad.

Cargo	Asesor contable
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Título universitario en contabilidad. - Experiencia mínima de 2 años en el rubro. - Conocimiento en normativas contables, capacidad de auditoria, análisis financiero.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión y control de la contabilidad de la entidad. - Elabora informes financieros. - Asegurar el cumplimiento de normativas contables y fiscales.
Cargo	Coordinador de nivel primaria
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Egresado, bachiller y/o título profesional en educación. - Experiencia mínima de 1 año en enseñanza educativa. - Organización, gestión de equipos docentes, comunicación efectiva, resolución de conflictos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisa y organiza las actividades académicas del nivel primario. - Apoyar y asesorar a docentes en la planificación y ejecución de clases. - Resolución de conflictos y atención de necesidades de estudiantes y padres de familia. - Gestionar el desarrollo profesional de los trabajadores.
Cargo	Coordinador de nivel secundaria
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Egresado, bachiller y/o título profesional en educación. - Experiencia mínima de 1 año en enseñanza educativa. - Organización, gestión de equipos docentes, comunicación efectiva, resolución de conflictos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisa y organiza las actividades académicas del nivel secundaria. - Apoyar y asesorar a docentes en la planificación y ejecución de clases. - Resolución de conflictos y atención de necesidades de estudiantes y padres de familia. - Gestionar el desarrollo profesional de los trabajadores.

7. Diagnostico general

ANÁLISIS FODA	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	F-O	F-A
Debilidades	D-O	D-A

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problemas	Causa	Consecuencia
Colaboración	el 45.45% de los trabajadores mencionan que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas.	Los trabajadores indican que existe una falta de colaboración constante en proyectos y tareas compartidas	Esta falta de colaboración frecuente puede resultar en una deficiente ejecución de proyectos y ejercicio de tareas, y una disminución general en la productividad y cohesión del equipo en conjunto
Retroalimentación constructiva	el 54.55% de los trabajadores mencionan que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral.	La falta de un sistema regular para brindar retroalimentación constructiva puede causar que los trabajadores solo reciban comentarios ocasionalmente o a veces. Además, los supervisores o coordinadores pueden carecer de las habilidades necesarias para ofrecerla recurrentemente.	La retroalimentación constructiva esporádica puede llevar a carecer de claridad sobre las labores y las áreas de mejora, lo que puede afectar el clima organizacional y el desarrollo profesional de los trabajadores, y en última instancia, una reducción en la productividad
Resolución de conflictos	el 54.55% de los trabajadores mencionaron que a veces abordan los conflictos de manera efectiva en su entorno laboral.	La carencia de capacitación conveniente en habilidades de resolución de conflictos puede llevar a que solo una parte de los trabajadores aborden los conflictos correctamente en ciertas ocasiones.	La gestión inconsistente de conflictos conlleva a malentendidos y tensiones. Esto puede afectar negativamente tanto el clima organizacional como el rendimiento laboral, ya que los conflictos sin resolver pueden disminuir la moral y el desempeño laboral
Autogestión	el 54.55% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades	La falta de autonomía en la institución puede llevar a que los trabajadores solo ocasionalmente manejen sus tareas y labores sin la	Una limitada autogestión en los trabajadores puede afectar de manera negativa su desempeño laboral, ya que una supervisión constante puede reducir la eficiencia y la

	laborales sin supervisión constante.	presencia de supervisión constante	proactividad en cada uno de ellos.
Oportunidad	el 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces le ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.	La institución carece de programas de desarrollo profesional estructurados para promover el talento humano, lo que resulta que solo ocasionalmente se ofrezcan oportunidades a los trabajadores.	La falta de oportunidades constantes para el desarrollo profesional puede afectar a la motivación y el compromiso de los trabajadores, afectando de manera negativa su desempeño laboral. Esto también genera alta rotación de personal y dificultar la retención de talento.
Mentoría	el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces reciben orientación y consejos útiles de un mentor para su desarrollo profesional.	Los trabajadores indican que solo a veces reciben orientación y consejos útiles a través de un mentor para su respectivo desarrollo profesional	Dificultad para mejorar actividades laborales, la falta de mentoría constante limita a los trabajadores respecto a su desarrollo profesional afectando a su desempeño
Acceso a recursos	el 54.55% de trabajadores mencionaron que a veces se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones laborales.	Los trabajadores indican que la institución solo a veces se les facilita ciertos accesos. Esto se deduce que podría estar enfrentando limitaciones presupuestarias o desafíos en la distribución equitativa de recursos.	Disminución en la calidad de enseñanza, bajo satisfacción laboral, bajo rendimiento académico. Disminución de la productividad.
Compromiso	el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución.	Los trabajadores indican que solo a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución. Esto puede deberse a razones como una falta de alineación entre los intereses personales y	Menor cohesión en el equipo laboral, afectando de manera negativa el desempeño laboral y la calidad educativa. Percepción negativa de los estudiantes y familiares hacia la institución.

		profesionales de los docentes y los objetivos de la institución o una comunicación ineficaz de los objetivos institucionales.	
--	--	---	--

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
el 45.45% de los trabajadores mencionan que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas.	Los trabajadores indican que existe una falta de colaboración constante en proyectos y tareas compartidas. Se refleja una deficiencia significativa respecto a la colaboración entre compañeros de trabajo
el 54.55% de los trabajadores mencionan que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral.	La falta de un sistema regular para brindar retroalimentación constructiva puede causar que los trabajadores solo reciban comentarios ocasionalmente o a veces. Además, los supervisores o coordinadores pueden carecer de las habilidades necesarias para ofrecerla recurrentemente. La ausencia de esta práctica puede ocasionar desmotivación e inclusive una disminución en la productividad laboral
el 54.55% de los trabajadores mencionaron que a veces abordan los conflictos de manera efectiva en su entorno laboral.	La carencia de capacitación conveniente en habilidades de resolución de conflictos puede llevar a que solo una parte de los trabajadores aborden los conflictos correctamente en ciertas ocasiones. Los trabajadores demuestran a través de este problema una deficiencia en las habilidades de resolución de conflictos, ya que mencionan que su práctica no es frecuente
el 54.55% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante.	La falta de autonomía en la institución puede llevar a que los trabajadores solo ocasionalmente manejen sus tareas y labores sin la presencia de supervisión constante los trabajadores encuestados mencionan que solo a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades, esto sugiere una falta de confianza y autonomía en los trabajadores de la entidad.
el 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces le ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.	La institución carece de programas de desarrollo profesional estructurados para promover el talento humano, lo que resulta que solo ocasionalmente se ofrezcan oportunidades a los trabajadores. los trabajadores indican que no es frecuente el ofrecimiento de oportunidad para el desarrollo profesional, demostrando la carencia de consistencia en la promoción de crecimiento interno laboral.

el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces reciben orientación y consejos útiles de un mentor para su desarrollo profesional.	Los trabajadores indican que solo a veces reciben orientación y consejos útiles a través de un mentor para su respectivo desarrollo profesional. Estos resultados reflejan una deficiencia en el guía y apoyo que los trabajadores necesitan para su avance y crecimiento en la institución.
el 54.55% de trabajadores mencionaron que a veces se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones laborales.	Los trabajadores indican que la institución solo a veces se les facilita ciertos accesos. Esto se deduce que podría estar enfrentando limitaciones presupuestarias o desafíos en la distribución equitativa de recursos. Con estos resultados se refleja una inconsistencia significativa en la provisión de recursos necesarios afectando la eficiencia y productividad.
el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución.	Los trabajadores indican que solo a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución. Esto puede deberse a razones como una falta de alineación entre los intereses personales y profesionales de los docentes y los objetivos de la institución o una comunicación ineficaz de los objetivos institucionales. El compromiso determina la actitud de los trabajadores hacia sus colegas donde demuestran esfuerzo al momento de ejercer sus responsabilidades, lo cual, en la institución no es frecuente

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Colaboración	el 45.45% de los trabajadores mencionan que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas.	Implementar sesiones regulares de colaboración entre colegas. Esto incluye reuniones por semana para tratar y discutir el progreso de las tareas, compartir ideas y resolver problemas. También, implementar canales de comunicación efectivos, como WhatsApp, Zoom, para la colaboración en proyectos o tareas, ayuda a mantener informados y alineados a todos los trabajadores.
Retroalimentación constructiva	el 54.55% de los trabajadores mencionan que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral.	Capacitar a los coordinadores en habilidades de comunicación efectiva para ayudar a mantenerlos comunicados con los colaboradores y brindar una efectiva retroalimentación constructiva. Talleres y sesiones para instruir a los compañeros de trabajo a retroalimentar a sus colegas. Estas acciones mejorarán clima organizacional generando una cultura de retroalimentación positiva
Resolución de conflictos	el 54.55% de los trabajadores mencionaron que a veces abordan los conflictos de	Llevar a cabo programas de capacitación en resolución de conflictos, para enseñar a los trabajadores estrategias y técnicas efectivas para controlar y resolver conflictos. Estos programas deben contener habilidades comunicativas,

	manera efectiva en su entorno laboral.	negociación y mediación, generando ayudar a los trabajadores a abordar conflictos de manera eficiente y constructiva.
Autogestión	el 54.55% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante.	Implementar herramientas de gestión y seguimiento de tareas, emplear plataformas digitales y aplicaciones que faciliten a los trabajadores a gestionar sus responsabilidades de manera autónoma, manteniendo al mismo tiempo con una mínima supervisión. Las herramientas a implementar pueden proporcionar recordatorios, establecer ciertas prioridades y permitir actualizar el progreso de estos, facilitando así una autogestión efectiva.
Oportunidad	el 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces le ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.	Desarrollar programas de capacitación continua con la finalidad de ofrecer a los trabajadores oportunidades de mejorar sus habilidades y conocimientos, estos pueden ser: seminarios, talleres, cursos en línea.
Mentoría	el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces reciben orientación y consejos útiles de un mentor para su desarrollo profesional.	Creación de un programa de mentoría y coaching que consiste en que los trabajadores con más experiencia sean guía para los demás trabajadores a crecer profesionalmente, mediante la orientación, consejos y ayuda en desarrollo de habilidades y competencias para prepararlos para roles de mayor responsabilidad dentro de la institución.
Acceso a recursos	el 54.55% de trabajadores mencionaron que a veces se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones laborales.	Optimizar presupuesto y priorizar inversiones con el objetivo de aumentar el eficiente uso de recursos financieros que garantice el acceso equitativo a los recursos necesarios a trabajadores de la institución: <ul style="list-style-type: none"> - Analizar y reasignar presupuesto: hacer un detallado análisis de presupuesto actual e identificar áreas donde se pueden disminuir costos o reasignar presupuesto para el abasto de recursos críticos. Prioridades de inversión: hacer una lista de prioridades para realizar inversión en recursos basados en tecnologías y herramientas esenciales para el desempeño de los trabajadores.
Compromiso	el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución.	Mejorar la comunicación de los objetivos institucionales a través de canales de comunicación abierta como: boletines informativos, reuniones periódicas y plataformas digitales para la recepción de información. Visualización de objetivos y su respectivo logro mediante tableros visuales o dashboards en áreas de tránsito común donde se muestren los objetivos, los logros alcanzados y su contribución de los esfuerzos al éxito global.

11. recursos para la implementación de estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Implementar sesiones regulares de colaboración entre colegas. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • reuniones por semana para tratar y discutir el progreso de las tareas • Compartir ideas y resolver problemas. • Implementar canales de comunicación efectivos, como WhatsApp, Zoom, para la colaboración en proyectos o tareas, ayuda a mantener informados y alineados a todos los trabajadores. 	Dirección/ colaborador	S/200.00	Computadoras, proyectors, impresoras.	15 días
<p>Capacitar a los coordinadores en habilidades de comunicación efectiva para ayudar a mantenerlos comunicados con los colaboradores y brindar una efectiva retroalimentación constructiva. Talleres y sesiones para instruir a los compañeros de trabajo a retroalimentar a sus colegas. Estas acciones mejorarán clima organizacional generando una cultura de retroalimentación positiva</p>	Dirección/ Colaborador	S/500.00	Computadoras, proyectors.	15 días
<p>Llevar a cabo programas de capacitación en resolución de conflictos, para enseñar a los trabajadores estrategias y técnicas efectivas para controlar y resolver conflictos. Estos programas deben contener habilidades comunicativas, negociación y mediación, generando ayudar a los trabajadores a abordar conflictos de manera eficiente y constructiva.</p>	Dirección/ Colaborador	S/200.00	Computadoras, proyectors	15 días

<p>Implementar herramientas de gestión y seguimiento de tareas, emplear plataformas digitales y aplicaciones que faciliten a los trabajadores a gestionar sus responsabilidades de manera autónoma, manteniendo al mismo tiempo con una mínima supervisión. Las herramientas a implementar pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proporcionar recordatorios. • Establecer ciertas prioridades. • Y permitir actualizar el progreso de estos facilitando así una autogestión efectiva. 	Dirección/ Colaborador	S/1000.00	Computadoras, proyectors, softwares.	15 días
<p>Desarrollar programas de capacitación continua con la finalidad de ofrecer a los trabajadores oportunidades de mejorar sus habilidades y conocimientos, estos pueden ser: seminarios, talleres, cursos en línea.</p>	Dirección/ Colaborador	S/2000.00	Computadoras, proyectors, impresoras.	15 días
<p>Creación de un programa de mentoría y coaching que consiste en que los trabajadores con más experiencia sean guía para los demás trabajadores a crecer profesionalmente, mediante la orientación, consejos y ayuda en desarrollo de habilidades y competencias para prepararlos para roles de mayor responsabilidad dentro de la institución.</p>	Dirección/ Colaborador	S/500.00	Computadoras, proyectors.	15 días
<p>Optimizar presupuesto y priorizar inversiones con el objetivo de aumentar el eficiente uso de recursos financieros que garantice el acceso equitativo a los recursos necesarios a trabajadores de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar y reasignar presupuesto: hacer un detallado análisis de presupuesto actual e identificar áreas donde se pueden disminuir 	Dirección/ Colaborador	S/2000.00	Computadoras, proyectors.	15 días

<p>costos o reasignar presupuesto para el abasto de recursos críticos.</p> <p>Prioridades de inversión: hacer una lista de prioridades para realizar inversión en recursos basados en tecnologías y herramientas esenciales para el desempeño de los trabajadores.</p>				
<p>Mejorar la comunicación de los objetivos institucionales a través de canales de comunicación abierta como: boletines informativos, reuniones periódicas y plataformas digitales para la recepción de información. Visualización de objetivos y su respectivo logro mediante tableros visuales o dashboards en áreas de tránsito común donde se muestren los objetivos, los logros alcanzados y su contribución de los esfuerzos al éxito global.</p>	<p>Dirección/ Colaborador</p>	<p>S/500.00</p>	<p>Computadoras, proyectores, impresiones.</p>	<p>15 días</p>

12. cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Año 2024															
				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Implementar sesiones regulares de colaboración entre colegas. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> reuniones por semana para tratar y discutir el progreso de las tareas Compartir ideas y resolver problemas. <p>Implementar canales de comunicación efectivos, como WhatsApp, Zoom, para la colaboración en proyectos o tareas, ayuda a mantener informados y alineados a todos los trabajadores.</p>	01/07/2024	15/07/2024	x	x														
2	<p>Capacitar a los coordinadores en habilidades de comunicación efectiva para ayudar a mantenerlos comunicados con los colaboradores y brindar una efectiva retroalimentación constructiva. Talleres y sesiones para instruir a los compañeros de trabajo a retroalimentar a sus colegas. Estas acciones mejorarán clima organizacional generando una cultura de retroalimentación positiva</p>	16/07/2024	31/07/2024			x	x												
3	<p>Llevar a cabo programas de capacitación en resolución de conflictos, para enseñar a los trabajadores estrategias y técnicas efectivas para controlar y resolver conflictos. Estos</p>	01/08/2024	15/08/2024					x	x										

	programas deben contener habilidades comunicativas, negociación y mediación, generando ayudar a los trabajadores a abordar conflictos de manera eficiente y constructiva.																		
4	<p>Implementar herramientas de gestión y seguimiento de tareas, emplear plataformas digitales y aplicaciones que faciliten a los trabajadores a gestionar sus responsabilidades de manera autónoma, manteniendo al mismo tiempo con una mínima supervisión. Las herramientas a implementar pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • proporcionar recordatorios. • Establecer ciertas prioridades. • Y permitir actualizar el progreso de estos <p>facilitando así una autogestión efectiva.</p>	16/08/2024	31/08/2024																
5	Desarrollar programas de capacitación continua con la finalidad de ofrecer a los trabajadores oportunidades de mejorar sus habilidades y conocimientos, estos pueden ser: seminarios, talleres, cursos en línea.	01/09/2024	15/09/2024																
6	Creación de un programa de mentoría y coaching que consiste en que los trabajadores con más experiencia sean guía para los demás trabajadores a crecer profesionalmente, mediante la orientación, consejos y ayuda en desarrollo de habilidades y competencias para prepararlos para roles de mayor responsabilidad dentro de la institución.	16/09/2024	30/09/2024																

7	<p>Optimizar presupuesto y priorizar inversiones con el objetivo de aumentar el eficiente uso de recursos financieros que garantice el acceso equitativo a los recursos necesarios a trabajadores de la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar y reasignar presupuesto: hacer un detallado análisis de presupuesto actual e identificar áreas donde se pueden disminuir costos o reasignar presupuesto para el abasto de recursos críticos. <p>Prioridades de inversión: hacer una lista de prioridades para realizar inversión en recursos basados en tecnologías y herramientas esenciales para el desempeño de los trabajadores.</p>	01/10/2024	15/10/2024														
8	<p>Mejorar la comunicación de los objetivos institucionales a través de canales de comunicación abierta como: boletines informativos, reuniones periódicas y plataformas digitales para la recepción de información. Visualización de objetivos y su respectivo logro mediante tableros visuales o dashboards en áreas de tránsito común donde se muestren los objetivos, los logros alcanzados y su contribución de los esfuerzos al éxito global.</p>	16/10/2024	31/10/2024														

VI. Conclusiones

Se elaboró una propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024 porque es imprescindible la aplicación de estrategias para mejorar el clima organización y el desempeño laboral; para fomentar un ambiente de trabajo productivo y positivo, por ende, mejorar la calidad educativa a ofrecer, generando así una empresa rentable y muy bien posicionada.

Los trabajadores mencionan que solo a veces los colaboran en tareas compartidas o proyectos, consideran que no siempre reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral, mencionan solo a veces abordan los conflictos de manera efectiva en su entorno laboral, mencionan que casi siempre se les otorgan reconocimientos o premios económicos por alcanzar metas u objetivos establecidos, consideran que casi siempre expresan verbalmente su aprecio por su trabajo y contribuciones, mencionan que casi siempre los compañeros prestan atención y escuchan las ideas de los demás de manera atenta durante reuniones y discusiones de equipo, consideran que casi siempre los compañeros de trabajo tratan las opiniones y sugerencias con respeto, mencionan que nos trabajadores se expresan de manera afectuosa y amigable durante las interrelaciones laborales.

La mayoría de los trabajadores consideran que casi siempre se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente para lograr los objetivos laborales, también consideran que casi siempre sienten que alcanzan los objetivos de la institución, de igual manera consideran que casi siempre los colegas cooperan para alcanzar objetivos planteados y consideran que casi siempre tienen igualdad de oportunidades de aportar y contribuir al éxito de la organización. Por otro lado, consideran que solo a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades sin necesidad de supervisión constante, mencionan que solo a veces se les ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización, consideran que no siempre reciben orientación y consejos útiles de un mentor para su desarrollo profesional, de igual manera mencionan que solo a veces se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones laborales y consideran que no siempre demuestran compromiso con los objetivos de la institución.

Se elaboró un plan de mejora basada en los resultados de la investigación con el fin de incrementar la productividad y el rendimiento laboral en la empresa a través de estrategias de clima organizacional y desempeño laboral, esta propuesta se formuló porque la empresa

estudiada presento los problemas siguientes: falta de colaboración constante en proyectos y tareas compartidas, falta de un sistema regular para brindar retroalimentación constructiva, no siempre abordan los conflictos de manera efectiva en su entorno laboral, baja frecuencia en la autogestión de sus tareas y responsabilidades, la institución no frecuenta ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización, solo a veces reciben orientación y consejos útiles a través de un mentor para su respectivo desarrollo profesional, no siempre se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones laborales.

VII. Recomendaciones

Desarrollar nuevos estudios sobre el clima organizacional para el desempeño laboral en las micro empresas porque es esencial para entender y mejorar actividades internas que afecten el crecimiento, productividad y el bienestar de los trabajadores que perjudiquen el éxito de la empresa.

Implementar sesiones regulares de colaboración entre colegas y la implementación de canales de comunicación efectivos, capacitar a los coordinadores en habilidades de comunicación efectiva para ayudar a mantenerlos comunicados con los colaboradores y brindar una efectiva retroalimentación constructiva y crear talleres y sesiones para instruir a los compañeros de trabajo a retroalimentar a sus colegas, llevar a cabo programas de capacitación en resolución de conflictos.

Implementar herramientas de gestión y seguimiento de tareas mediante plataformas digitales y aplicaciones que faciliten a los trabajadores a gestionar sus responsabilidades de manera autónoma manteniendo al mismo tiempo con una mínima supervisión. Desarrollar programas de capacitación continua con la finalidad de ofrecer a los trabajadores oportunidades de mejorar sus habilidades y conocimientos. Creación de un programa de mentoría y coaching que consiste en que los trabajadores con más experiencia sean guía para los demás trabajadores a crecer profesionalmente, mediante la orientación, consejos y ayuda en desarrollo de habilidades y competencias para prepararlos para roles de mayor responsabilidad dentro de la institución. Optimizar presupuesto y priorizar inversiones con el objetivo de aumentar el eficiente uso de recursos financieros que garantice el acceso equitativo a los recursos necesarios a trabajadores de la institución. Mejorar la comunicación de los objetivos institucionales a través de canales de comunicación abierta como: boletines informativos, reuniones periódicas y plataformas digitales, y, visualización de objetivos y su respectivo logro mediante tableros visuales o dashboards en áreas de transito común.

Implementar la propuesta de mejora elaborado en base a los resultados encontrados en la investigación a través de las estrategias y planes de acción plasmadas en el presente estudio para su mejoraría y corrección en las diferentes problemáticas.

Referencias Bibliográficas

- Abad, A. (2023). *Desempeño Laboral para la mejora de la Gestión Sostenible en la municipalidad distrital de Chinchao, Huánuco, 2023*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/36463>
- AGENCIA ANDINA. (25 de Noviembre de 2022). Búsqueda de empleo: cómo identificar a una empresa con mal clima laboral. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-busqueda-empleo-como-identificar-a-una-empresa-mal-clima-laboral-919356.aspx>
- Allegue, R., Diaz-Varela, B., Expósito, L., Izquierdo, L., Izquierdo, V., Landázuri, B., . . . Rivarés, L. (2022). *La evaluación de desempeño a examen* (Primera ed.). Madrid, España: Editorial Kodina. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/La_evaluaci%C3%B3n_del_desempe%C3%B1o_a_examen/4od_EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o+laboral&pg=PT16&printsec=frontcover
- Alvarez, A., & Garcia, J. (2021). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España: Editex.
- Álvarez, J. (05 de Diciembre de 2022). Burnout en América Latina: más de la mitad de trabajadores están agotados. *Bloomberglínea*. Obtenido de <https://www.bloomberglínea.com/2022/12/05/burnout-en-america-latina-mas-de-la-mitad-de-trabajadores-estan-agotados/>
- Ariza, J. (29 de Setiembre de 2023). Productividad en el trabajo: cómo medirla y mejorarla. *Grupo Castilla*. Obtenido de https://www.grupocastilla.es/productividad-trabajo/#Que_es_la_productividad_en_el_trabajo
- Ayala, E. (2020). *clima organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro ópticas: caso Ópticas Visión Lents S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19231/CLIMA_O

- ORGANIZACIONAL_IDENTIFICACION_TRABAJO_EN_EQUIPO_AYALA_Y ANCCCE_ELADIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bautista, K. (2020). *Propuesta De Mejora Del Desempeño Laboral Para La Gestión De Calidad En Las Mypes Del Sector Comercio, Rubro Abarrotes, Imperial cañete, 2020*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Cañete, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19355/TIENDAS_DESEMPEÑO_LABORAL_GESTIÓN_CALIDAD_BAUTISTA_ROSALES_KATHERINE_LUCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, C. (2020). *Propuesta De Mejora Del Desempeño Laboral Para La Gestión De Calidad De La Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio, Rubro Ventas De Alimentos Balanceados, Caso: Grupo Fecomat E.I.R.L. Cañete, Año, 2019*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, San Vicente de Cañete, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23959/ALIMENTOS_BALANCEADOS_DESEMPEÑO_LABORAL_BENITES_ANAZCO_CRISTIAN_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardoso, D. (2022). *El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana*. Universidad Autónoma del Estado de México, Tejupilco, Mexico. Obtenido de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/download/1324/3841/>
- Carrasco, D. (2023). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES CIVILES DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS DEL GOBIERNO REGIONAL PIURA, 2023*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36341/CLIMA_ORGANIZACIONAL_DESEMPEÑO_LABORAL_CARRASCO_MARTINEZ_DEISY_MARIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, R., Aucá, J., Visa, S., Atajo, J., & Santa Cruz, A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente*. Iguazú, Brasil: CLAECE editora. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Cultura_organizacionaly_desempe%C3%B1o_prof/nQ3jEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=desempe%C3%B1o+laboral&pg=PA22&printsec=frontcover

- Carrión, V. (2020). *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Minimarkets: Caso Market Señorial Distrito De Carmen Alto, Ayacucho, 2020*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19590/MICRO_EMPRESA_DESEMPENO_LABORAL_PEQUENA_EMPRESA_CARRION_CALDERON_VICTOR_RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, F. (12 de Julio de 2022). La importancia del reconocimiento laboral. *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-del-reconocimiento-laboral-castro-cruz>
- Céspedes, D. (2023). *RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LA CIUDAD DE YOPAL (CASANARE-COLOMBIA)*. UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/52032>
- Consejo Internacional para la pequeña empresa. (2021). Las pymes suponen el 50% del PIB mundial. *Plataforma de Emprendimiento y Microfinanzas*. Obtenido de <https://emprendimientoymicrofinanzas.com/las-pymes-suponen-el-50-del-pib-mundial/>
- De La Cruz, Y. (2021). *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Transporte Interprovincial De Pasajeros: Caso Movil Class S.R.L. Del Distrito De San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27511/DESEMPENO_LABORAL_DE_LA_CRUZ_BAUTISTA_YODIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De Vicenzi, P. (17 de Marzo de 2023). Felicidad y mercado laboral: estudio revela que el 48% evalúa mal la situación actual de los trabajos. *ADN Chile*. Obtenido de <https://www.adnradio.cl/economia/2023/03/17/felicidad-y-mercado-laboral-estudio-revela-que-el-48-evalua-mal-la-situacion-actual-de-los-trabajos.html>
- Doñas, M., Guzman, I., Garcia, I., & Ocegueda, C. (2022). *Análisis del climalaboral en un restaurante de México*. Tecnológico Nacional de México, Matamoros, Mexico. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2323/3423>
- Ferrer, G. (2022). *LA SATISFACCIÓN SALARIAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. Universidad de San Andrés, Buenos Aires. Obtenido de

<https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/19665/1/%5bP%5d%5bW%5d%20T.%20M.%20Rec.%20Hum.%20Ferrer%20C%3%a1rdenas%2c%20Gonzalo.pdf>

Galarreta, S. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020*. Universidad continental, Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%3%b3n_2020.pdf

Goleman, D. (2022). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Ciudad de Mexico, Mexico: Ediciones B.

Gomez, B. (6 de Octubre de 2023). La importancia de la comunicación en el entorno laboral. *The Conversation*. Obtenido de <https://theconversation.com/la-importancia-de-la-comunicacion-en-el-entorno-laboral-213317>

Grijalva, M. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33501/1/130%20GTH.pdf>

Guerra, N. (2019). *Propuesta Del Manejo Del Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Gimnasios, Distrito De Ayacucho, 2019*. . Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13124/CALIDAD_Y_CLIMA_%20ORGANIZACIONAL_GUERRA_GONZALES_NATHALY_CRISTEL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez, L. (2021). *Personas & organizaciones, La sinergia imprescindible* (primera ed.). España: Caligrama. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Personas_organizaciones/KEZUEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Hernández, F. (2020). *Dirección de recursos humanos en bibliotecas y otras instituciones*. Ciudad de Mexico, Mexico: Editorial UNAM. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Direcci%C3%B3n_de_recursos_humanos_en_biblio/IYPhDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Hernandez, S., Fernandez, C., & M, B. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México, México: McGraw-Hill Edication.

- Hinostroza, N. (2021). *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Fabricación Y Comercialización De Muebles: Caso Melanil E.I.R.L. Del Distrito Ayacucho, 2021*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ayacucho. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24574/CLIMA_ORGANIZACIONAL_MUEBLES_HINOSTROZA_PARIONA_MERY_MARUJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, M. (2022). *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Transporte Interprovincial De Pasajeros: Caso Empresa De Transportes Tours VRAE Ayacucho E.I.R.L Distrito De Ayacucho, 2020*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26836/CLIMA_COMPORTAMIENTO_Y_MOTIVACION_HUAMAN_VENTURA_MARIA_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kunjuk, A. (2023). *La vida sin límites: Descubre tu verdadero potencial*. Independently published.
- Lagos, L. (2022). *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Minimarkets: Caso Supermarket 5a Distrito De Huanta, Provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, 2021*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/DESEMPEÑO_LABORAL_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_LAGOS_ZAMORA_LORENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Llantoy, A. (2021). *Desempeño Laboral En Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Instituciones Educativas Privadas: Caso I.E.P Evangélica Apóstol Pablo, Distrito Andres Avelino Caceres Dorregaray Ayacucho, 2020*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/33856/DESEMPEÑO_LABORAL_LLANTOY_JANAMPA_ALEXANDER_ABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral : propuesta metodologica para la universidad politecnica salesiana sede guayaquil*. Universidad Politécnica

- Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- López, A. (2022). *El lider y el trabajo en equipo* (Primera ed.). La Plata, Argentina: Editorial SERVICOP.
- Mar, C., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). *Metodologia de investigacion: Metodos y Tecnicas* (Primera ed.). Ciudad de México, Mexico: Grupo editorial Patria S.A.
- Martinez, C. (2021). *Clima organizacional y Satisfaccion laboral en dos instituciones educativas*. Universidad Autonoma del estado de México, Tejupilco, Mexico. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/111727>
- Martinez, J. (2023). *Fortaleciendo el Ser: Potenciando la Confianza en Tí Mismo*. (Primera ed., Vol. I). España: Julio Alberto Martinez Lagrene.
- Montaño, A. (2022). *Comunicacion Efectiva y trabajo en equipo* (Segunda ed.). Málaga, España: IC Editorial.
- Morales, F. (2023). Bajo compromiso y alto estrés, realidad laboral mexicana. *El economista*. Obtenido de <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/Bajo-compromiso-y-alto-estres-realidad-laboral-mexicana-20230716-0011.html>
- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2023). *El Desempeño Laboral De Los Servidores Públicos De La DIGEIM, Un Análisis Desde El Clima Organizacional*. Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/14186/15102>
- Pacheco, P. (2021). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA FUNDACIÓN BIENESTAR NAVAL, LIMA*. UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, Pimentel, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8967/Pacheco%20Holz%2c%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, O. (2021). *Clima Organizacional En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Retablos Artesanales: Caso Artesanías & Retablos Killa, Distrito Ayacucho, 2021*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25368/ARTESANIAS_CLIMA_ORGANIZACIONAL_QUISPE_MIRANDA_ODILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruben, S. (2022). *Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Contratistas M & S E.I.R.L, distrito de Huaraz, 2022*.

- Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Huaraz, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29634/EMPRESA_CLIMA_ORGANIZACIONAL_SARMIENTO_CORDOVA_RUBEN_MOISE_S.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Sanchez. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Sanchez, L., & Arroyo, S. (2023). *La innovación administrativa y tecnológica como estrategia para enfrentar los retos actuales del mercado inmobiliario vertical* (Primera ed., Vol. I). Naucalpan, México: Innovación Editorial Lagares De Mexico.
- Saviñon, C. (2019). Clima laboral, ¿Qué tan importante es? *El Financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/cesar-savinon-trevino-clima-laboral-que-tan-importante-es/>
- Suarez, A. (2023). *Dominando el arte de la Hospitalidad* (Primera ed.). Florida, Estados Unidos: Trade Academy.
- The Sapiens Network. (2023). *Cultivar La Conexion: Estrategias Para La Creacion De Redes, La Comunicacion Efectiva Y La Construccion De Confianza*. PublishDrive.
- Trujillo, R. (2022). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y clima organizacional en la microempresa de venta de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero, M y S Protección Laboral E.I.R.L, distrito de Los Olivos, Lima, 2022*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Cañete, Perú. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35156/GESTION_CALIDAD_TRUJILLO_MENDOZA_RITA_GLORIA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). Ciudad de México: Klik Soluciones Educativas.
- Ybáñez, I. (02 de Junio de 2023). Burnout laboral: Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo. *Infobae*. Obtenido de <https://www.infobae.com/peru/2023/06/03/burnout-laboral-seis-de-cada-diez-peruanos-se-sienten-agotados-por-su-trabajo/>

Anexos

Anexo 01. Matriz de Consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema general:</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características del clima organizacional en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.</p> <p>Describir las características del desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024.</p> <p>Elaborar la propuesta de un plan de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024</p>	<p>En la presente investigación no se contempló la formulación de una hipótesis.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Reconocimiento • Comunicación laboral. <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad. • Desarrollo de talento. • Trabajo en equipo. 	<p>Tipo: cuantitativo</p> <p>Nivel: descriptivo de propuesta</p> <p>Diseño: no experimental, transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 11 trabajadores</p> <p>Muestra: 11 trabajadores</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



PRECISIONES: en los siguientes detalles se precisan las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su pensamiento y percepción totalmente personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas, expresando su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable 1: Clima Organizacional

- Escala:
 Nunca : 1
 Casi nunca : 2
 A veces : 3
 Casi siempre : 4
 siempre : 5

Dimensión 1: Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
1. ¿Con qué frecuencia colaboras con tus colegas en proyectos o tareas compartidas?					
2. ¿Recibes retroalimentación constructiva en tu entorno laboral?					
3. ¿Se abordan los conflictos de manera efectiva en tu entorno laboral?					
Dimensión 2: Reconocimiento					
4. ¿Sientes que tus habilidades y contribuciones son valoradas en la institución?					
5. ¿Se te otorgan premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos?					
6. ¿En tu entorno laboral expresan verbalmente su aprecio por tu trabajo y tus contribuciones?					
Dimensión 3: comunicación colaborativa					
7. ¿Tus compañeros de trabajo prestan atención y escuchan tus ideas de manera atenta durante las reuniones y discusiones en equipo?					
8. ¿Consideras que tus colegas tratan tus opiniones y sugerencias con respeto?					
9. ¿tus compañeros de trabajo se expresan de manera afectuosa y amigable durante las interacciones laborales?					

Respecto a la variable 2: Desempeño Laboral

Escala:

Nunca : 1

Casi nunca : 2

A veces : 3

Casi siempre : 4

siempre : 5

Dimensión 1: Productividad	1	2	3	4	5
1. ¿Observas que se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente para lograr los objetivos laborales?					
2. ¿Sientes que se alcanzan los objetivos establecidos por la institución?					
3. ¿Autogestionas tus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante?					
Dimensión 2: desarrollo del talento					
4. ¿Te ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización?					
5. ¿Recibes orientación y consejos útiles de un mentor para tu desarrollo profesional?					
6. ¿Se te facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar tus funciones laborales?					
Dimensión 3: trabajo en equipo					
7. ¿Demuestras compromiso con los objetivos de la institución?					
8. ¿Tus colegas cooperan para alcanzar objetivos planteados?					
9. ¿Tienen iguales oportunidades de aportar y contribuir al éxito de la organización?					

Anexo 03. Ficha del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA	
.....	
N° DNI / CE: 07535731.....	Edad: 68
.....	
Teléfono / celular: ...996468340.....	Email: VHEO_BEROLINA@YAHOO.ES
.....	
Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
.....	
Grado académico: Maestría <u>X</u>	Doctorado: _____
Especialidad:	
.....ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
.....	
Institución que labora SEDAPAL :	
.....	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024	
.....	
.....	
Autor:	
..... Giomar Milton Pariona Delgado	
.....	
.....	
 Firma del Experto	 Mg. Adm. VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA CLAD N° 0688 ASESOR EMPRESARIAL COBLAD
	 Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024								
Variable 1: Clima Organizacional		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: relaciones interpersonales		Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
1	¿Con qué frecuencia colaboras con tus colegas en proyectos o tareas compartidas?	X		X		X		
2	¿Recibes retroalimentación constructiva en tu entorno laboral?	X		X		X		
3	¿Se abordan los conflictos de manera efectiva en tu entorno laboral?	X		X		X		
Dimensión 2: reconocimiento								
1	¿Sientes que tus habilidades y contribuciones son valoradas en la institución?	X		X		X		
2	¿Se te otorgan premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos?	X		X		X		
3	¿En tu entorno laboral expresan verbalmente su aprecio por tu trabajo y tus contribuciones?	X		X		X		

	Dimensión 3: comunicación colaborativa						
1	¿Tus compañeros de trabajo prestan atención y escuchan tus ideas de manera atenta durante las reuniones y discusiones en equipo?	X		X		X	
2	¿Consideras que tus colegas tratan tus opiniones y sugerencias con respeto?	X		X		X	
3	¿tus compañeros de trabajo se expresan de manera afectuosa y amigable durante las interacciones laborales?	X		X		X	
	Variable 2: Desempeño Laboral						
	Dimensión 1: Productividad						
1	¿Observas que se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente para lograr los objetivos laborales?	X		X		X	
2	¿Sientes que se alcanzan los objetivos establecidos por la institución?	X		X		X	
3	¿Autogestionas tus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante?	X		X		X	
	Dimensión 2: Desarrollo del Talento						
1	¿Te ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización?	X		X		X	

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Juan Waldyr Peláez Ávalos

N° DNI 09951901

Teléfono / celular: 995790518

Email: juanpelaezavalos@unmsm.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración
.....

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Administración de Empresas

Institución que labora: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

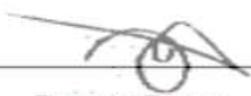
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024*

Autor: Giomar Milton Pariona Delgado

Programa académico: ADMINISTRACION


Firma del Experto


Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024								
Variable 1: Clima Organizacional		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: relaciones interpersonales	Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
1	¿Con qué frecuencia colaboras con tus colegas en proyectos o tareas compartidas?	✓		✓		✓		
2	¿Recibes retroalimentación constructiva en tu entorno laboral?	✓		✓		✓		
3	¿Se abordan los conflictos de manera efectiva en tu entorno laboral?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: reconocimiento							
1	¿Sientes que tus habilidades y contribuciones son valoradas en la institución?	✓		✓		✓		
2	¿Se te otorgan premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos?	✓		✓		✓		
3	¿En tu entorno laboral expresan verbalmente su aprecio por tu trabajo y tus contribuciones?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: comunicación colaborativa							
1	¿Tus compañeros de trabajo prestan atención y escuchan tus ideas de manera atenta durante las reuniones y discusiones en equipo?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que tus colegas tratan tus opiniones y sugerencias con respeto?	✓		✓		✓		
3	¿tus compañeros de trabajo se expresan de manera afectuosa y amigable durante las interacciones laborales?	✓		✓		✓		

Variable 2: Desempeño Laboral							
Dimensión 1: Productividad							
1	¿Observas que se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente para lograr los objetivos laborales?	✓		✓		✓	
2	¿Sientes que se alcanzan los objetivos establecidos por la institución?	✓		✓		✓	
3	¿Autogestionas tus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante?	✓		✓		✓	
Dimensión 2: Desarrollo del Talento							
1	¿Te ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización?	✓		✓		✓	
2	¿Recibes orientación y consejos útiles de un mentor para tu desarrollo profesional?	✓		✓		✓	
3	¿Se te facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar tus funciones laborales?	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Trabajo en Equipo							
1	¿Demuestras compromiso con los objetivos de la institución?	✓		✓		✓	
2	¿Tus colegas cooperan para alcanzar objetivos planteados?	✓		✓		✓	
3	¿Tienen iguales oportunidades de aportar y contribuir al éxito de la organización?	✓		✓		✓	

Recomendaciones: Su instrumento está aprobado

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Juan Waldyr Peláez Avalos DNI N° 09951901


Firma del Experto



Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Carlos Ysmael Fernando Jiménez Chávez

N° DNI 17808828

Teléfono / celular: 994652320

Email: carlosjimenezch@upao.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Administración del Talento Humano

Institución que labora: Universidad Privada Antenor Orrego

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024*

Autor: Giomar Milton Pariona Delgado

Programa académico: ADMINISTRACION



Firma del Experto



Huella digital del experto

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024								
Variable 1: Clima Organizacional		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: relaciones interpersonales	Cumple	No cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
1	¿Con qué frecuencia colaboras con tus colegas en proyectos o tareas compartidas?	X		X		X		
2	¿Recibes retroalimentación constructiva en tu entorno laboral?	X		X		X		
3	¿Se abordan los conflictos de manera efectiva en tu entorno laboral?	X		X		X		
Dimensión 2: reconocimiento								
1	¿Sientes que tus habilidades y contribuciones son valoradas en la institución?	X		X		X		
2	¿Se te otorgan premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos?	X		X		X		
3	¿En tu entorno laboral expresan verbalmente su aprecio por tu trabajo y tus contribuciones?	X		X		X		
Dimensión 3: comunicación colaborativa								
1	¿Tus compañeros de trabajo prestan atención y escuchan tus ideas de manera atenta durante las reuniones y discusiones en equipo?	X		X		X		
2	¿Consideras que tus colegas tratan tus opiniones y sugerencias con respeto?	X		X		X		
3	¿tus compañeros de trabajo se expresan de manera afectuosa y amigable durante las interacciones laborales?	X		X		X		

Variable 2: Desempeño Laboral							
Dimensión 1: Productividad							
1	¿Observas que se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente para lograr los objetivos laborales?	X		X		X	
2	¿Sientes que se alcanzan los objetivos establecidos por la institución?	X		X		X	
3	¿Autogestionas tus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante?	X		X		X	
Dimensión 2: Desarrollo del Talento							
1	¿Te ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización?	X		X		X	
2	¿Recibes orientación y consejos útiles de un mentor para tu desarrollo profesional?	X		X		X	
3	¿Se te facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar tus funciones laborales?	X		X		X	
Dimensión 3: Trabajo en Equipo							
1	¿Demuestras compromiso con los objetivos de la institución?	X		X		X	
2	¿Tus colegas cooperan para alcanzar objetivos planteados?	X		X		X	
3	¿Tienen iguales oportunidades de aportar y contribuir al éxito de la organización?	X		X		X	

Recomendaciones: APROBADO

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Carlos Ysmael Fernando Jiménez Chávez DNI N° 17808828



Firma del Experto



Huella digital

Clima organizacional

sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	total
1	4	4	4	3	5	4	5	5	4	38
2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	24
3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	25
4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	30
5	4	3	2	4	2	4	3	4	3	29
6	4	5	4	5	5	4	4	5	5	41
7	4	4	4	3	3	5	4	3	4	34
8	3	3	3	4	4	5	5	5	5	37
9	3	2	3	4	3	4	5	5	5	34
10	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
11	4	3	3	4	3	3	4	5	5	34
Varianzas	0.4132	0.6942	0.4463	0.4132	0.9587	0.5124	0.6281	0.9917	1.0579	26.19834711



$$k = 9$$

$$V_i = 6.1157$$

$$v_i = 26.198$$

$$\text{Alpha} = 0.8624$$

- Escala
- Nunca : 1
 - Casi nunca : 2
 - A veces : 3
 - Casi siempre : 4
 - siempre : 5

Desempeño Laboral

sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	total
1	4	3	3	3	4	3	2	3	3	28
2	3	3	3	3	2	3	3	3	5	28
3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	28
4	3	2	3	3	3	4	4	4	5	31
5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	28
6	3	3	3	4	2	4	3	2	3	27
7	2	4	3	3	3	3	4	3	2	27
8	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
9	5	4	4	4	4	4	5	5	3	38
10	4	5	4	3	4	3	3	4	3	33
11	4	3	4	4	3	3	4	5	5	35
Varianza	0.7934	0.7934	0.3802	0.6116	0.5124	0.4298	0.6116	0.876	0.9752	21.4710744



$$k = 9$$

$$V_i = 5.9835$$

$$v_i = 21.471$$

$$\text{Alpha} = 0.8115$$

- Escala
- Nunca : 1
 - Casi nunca : 2
 - A veces : 3
 - Casi siempre : 4
 - siempre : 5



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(CIENCIAS SOCIALES)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

Y es dirigido por el Bach. GIOMAR MILTON PARIONA DELGADO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo giomarpariona481@gmail.es, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha: / / 2024

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SAVA SCHOOL

*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y
de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”*

Santa Rosa, 01 de abril del 2024

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TESIS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “SAVA SCHOOL”

El Director de la Institución Educativa Privada “SAVA SCHOOL” **autoriza:** Al Bachiller en Administración, Giomar Milton Pariona Delgado para llevar a cabo su proyecto de tesis titulada **“PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL”**, en la Institución Educativa “SAVA SCHOOL”; donde además se compromete a cumplir con todas las normativas y reglamentos establecidos por nuestra institución durante el proceso de elaboración de su tesis. Asimismo, se espera que la propuesta de mejora contribuya al mejoramiento del clima organizacional en nuestra institución.

Agradezco su atención a este asunto y quedo a disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Pariona Delgado Giomar Milton, identificado (a) con DNI, 70001754 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) Jr. Ayacucho S/N, Distrito Santa Rosa, Provincia La Mar, Departamento Ayacucho,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) BACHILLER con código de estudiante 3111171319 de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN, Facultad de CIENCIAS E INGENIERIA de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICROEMPRESA COLEGIO SAVA SCHOOL, DISTRITO SANTA ROSA, AYACUCHO, 2024. Serán reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Miércoles, 03 de ABRIL del 2024


Firma del estudiante/bachiller
DNI N° 70001754



Huella Digital