



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA  
SERVICIOS GENERALES ESIEL SAC. HUÁNUCO,  
2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**OMAR YOVANNI DIAZ CABELLO  
ORCID: 0000-0002-1071-2269**

**ASESOR**

**JULIAN SPENCER GARCÍA APAC  
ORCID: 0000-0002-3321-5820**

**LIMA – PERÚ  
2020**

## **TITULO DE LA TESIS**

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO

LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ESIEL SAC.

HUÁNUCO, 2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Díaz Cabello, Omar Yovanni

ORCID: 0000-0002-1071-2269

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Lima, Perú

### **ASESOR**

García Apac, Julian Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Lima, Perú

### **JURADO**

Barrueta Salazar, Luis Henry

ORCID. 0000-0002-9540-263X

Dávila Sánchez, Eddie Jerry

ORCID. 0000-0003-4893-3283

Yesica Miraval Rojas

ORCID. 0000-0001-5126-9868

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Barrueta Salazar, Luis Henryry  
Presidente

---

Dávila Sánchez, Eddie Jerry  
Miembro

---

Yesica Miraval Rojas  
Miembro

---

García Apac, Julian Spencer  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis padres quienes son mi motor y mi mayor inspiración, y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, a mis padres Omar y Silvia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi esposa, por apoyarme cuando más la necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de: Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020. El tipo de investigación desarrollado es cuantitativo a nivel descriptivo, al cual se le aplicó un diseño de investigación descriptivo – correlacional, El universo objeto de estudio, está conformado 14 empleados que laboran en la empresa: Servicios Generales ESIEL SAC; el cálculo de la muestra se realizó empleando la muestra poblacional, es decir la muestra también está conformada por 14 colaboradores de la empresa: Servicios Generales ESIEL SAC. Para recolectar los datos se empleó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 12 preguntas, la cuales abordan el análisis de 06 dimensiones que son: Comunicación, relaciones interpersonales, entorno físico, desempeño individual, desempeño grupal y compromisos laborales. Con la ayuda del programa de IBM SPSS v22, se procesaron los datos recogido para elaborar las tablas y figuras de los resultados.

Estos resultados evidencian la relación de influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC, en tanto las hipótesis planteadas se pudieron corroborar a través del estadístico del Chi Cuadrado de Pearson.

Como conclusión general, podemos decir que se comprobó que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

Palabras claves: División, trabajo, productividad, efectividad.

## **ABSTRACT**

This research was carried out with the objective of: Determining how the organizational climate influences the work performance of the company Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020. The type of research developed is quantitative at a descriptive level, to which a descriptive-correlational research design was applied. The universe under study is made up of 14 employees who work in the company: General Services ESIEL SAC; The calculation of the sample was carried out using the population sample, that is, the sample is also made up of 14 company employees: Servicios Generales ESIEL SAC. To collect the data, the survey technique was used through a questionnaire of 12 questions, which address the analysis of 06 dimensions that are: Communication, interpersonal relationships, physical environment, individual performance, group performance and work commitments. With the help of the IBM SPSS v22 program, the data collected was processed to create the tables and figures of the results.

These results show the influence relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the employees of the company Servicios Generales ESIEL SAC, while the hypotheses raised could be corroborated through the Pearson Chi Square statistic.

As a general conclusion, we can say that it was found that the organizational climate influences the work performance of the company Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

Keywords: Division, work, productivity, effectiveness.



## CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| <b>TÍTULO DE LA TESIS</b>                                       | ii  |
| <b>EQUIPO DE TRABAJO</b>  | iii |
| <b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b>                        | iv  |
| <b>HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA</b>                   | v   |
| <b>RESUMEN Y ABSTRACT</b>                                       | vii |
| <b>CONTENIDO</b>  | ix  |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS</b>                     | xi  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>  | 1   |
| <b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>                               | 6   |
| <b>III. HIPÓTESIS</b>   | 33  |
| <b>IV. METODOLOGÍA</b>  | 34  |
| 4.1 Diseño de la investigación                                  | 34  |
| 4.2 Población y muestra   | 36  |
| 4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores | 36  |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos             | 37  |
| 4.5 Plan de análisis  | 37  |
| 4.6 Matriz de consistencia                                      | 38  |
| 4.7 Principios éticos   | 40  |
| <b>V. RESULTADOS</b>  | 42  |
| 5.1 Resultados  | 42  |
| 5.2 Análisis de resultados                                      | 65  |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b>   | 79  |

|   |    |
|---|----|
| <b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>                     | 80 |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                   | 81 |
| <b>ANEXOS</b>                                       | 84 |
| Anexo N° 01: Cuestionario                           | 85 |
| Anexo N° 02: Análisis de fiabilidad del instrumento | 86 |
| Anexo N° 03: Matriz de consistencia                 | 88 |
| Anexo N° 04: Consentimiento informado               | 90 |

## INDICE DE TABLAS

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Tabla 1.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? | 42 |
| Tabla 2.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones?      | 44 |
| Tabla 3.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa?                     | 46 |
| Tabla 4.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes?         | 48 |
| Tabla 5.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados?               | 50 |
| Tabla 6.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera?             | 52 |
| Tabla 7.  | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?        | 54 |
| Tabla 8.  | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?                | 56 |
| Tabla 9.  | ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?                     | 58 |
| Tabla 10. | ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                               | 60 |
| Tabla 11. | ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?                     | 62 |
| Tabla 12. | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?          | 64 |

## INDICE DE FIGURAS

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Figuras 1.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? | 42 |
| Figuras 2.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones?      | 44 |
| Figuras 3.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa?                     | 46 |
| Figuras 4.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes?         | 48 |
| Figuras 5.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados?               | 50 |
| Figuras 6.  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera?             | 52 |
| Figuras 7.  | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?        | 54 |
| Figuras 8.  | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?                | 56 |
| Figuras 9.  | ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?                     | 58 |
| Figuras 10. | ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                               | 60 |
| Figuras 11. | ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?                     | 62 |
| Figuras 12. | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?          | 64 |

## INDICE DE CUADROS

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Cuadro 1. | Prueba de chi-cuadrado - Hipótesis General | 66 |
| Cuadro 2. | Prueba de Hipótesis Específica N° 01       | 67 |
| Cuadro 3. | Prueba de Hipótesis Específica N° 02       | 70 |
| Cuadro 4. | Prueba de Hipótesis Específica N° 03       | 72 |

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se titula: El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020. Para desarrollar esta investigación se plantea como interrogante de investigación la siguiente: ¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?, en esta investigación se pretende conseguir en primer lugar: la descripción de cómo se está dando el clima organizacional y como se da el desempeño laboral dentro de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC; en segundo lugar se pretende conocer cuál es la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC.

Con respecto al clima organizacional podemos decir que actualmente, el lugar de trabajo se considera el segundo hogar de los trabajadores, ya que se pasan más de ocho horas diarias viviendo con compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que tienen factores que se pueden cambiar internamente, es importante conocer el entorno que existe dentro de una organización.

Para que las organizaciones funcionen de manera eficiente, es de suma importancia que prevalezca un clima laboral armonioso, por lo que se deben considerar los aspectos psicológicos que afectan el desempeño de los trabajadores en su conducta o comportamiento y está directamente relacionado con las percepciones que el trabajador percibe en su centro en el trabajo, y también implica la relación con su entorno laboral y con el entorno. Los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los miembros de la empresa. Esto es así

porque las características del entorno laboral que son percibidas por los trabajadores influyen directa o indirectamente de cierta forma en su comportamiento y desempeño en el trabajo.

Para las empresas es muy importante medir y conocer el grado de clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente en los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede marcar la diferencia entre una empresa de buen desempeño y una de bajo desempeño. Por ello, los directivos actuales y futuros deben promover un buen clima laboral tanto a nivel físico como social, porque puede tener un impacto positivo en la productividad de la empresa.

Con respecto al desempeño laboral podemos decir que: Cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos a la calidad del servicio o al trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus habilidades profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y eso incide directamente en los resultados de la organización. En última instancia, se trata de cómo un empleado se comporta y hace su trabajo y cómo eso impacta en el negocio, tanto positiva como negativamente. Precisamente por eso es fundamental medirlo. No solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final.

El desempeño laboral es el desempeño laboral y el desempeño manifestado por el trabajador al desempeñar las principales funciones y tareas requeridas por su puesto en el contexto laboral específico de actuación, lo que permite demostrar su idoneidad. Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las

competencias laborales logradas en las que se integran, como sistema, conocimientos, habilidades, vivencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen al logro de los resultados esperados, en correspondencia con los requerimientos técnicos, productivos y de servicio de la empresa.

En cualquier caso, cabe señalar que los resultados no lo son todo, pero hay que tener en cuenta que estos son solo la consecuencia parcial de un desempeño laboral. De hecho, influyen muchos otros factores, como el clima organizacional.

Las preguntas de investigación planteadas son las siguientes:

**Problema general.**

**PG:** ¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?

**Problemas específicos.**

**PE<sub>1</sub>:** ¿Qué tanto la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?

**PE<sub>2</sub>:** ¿De qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?

**PE<sub>3</sub>:** ¿De qué modo el entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?

Para de dar respuestas a estas preguntas de investigación, se plantearon los siguientes objetivos:



### **Objetivo general.**

**OG:** Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

### **Objetivos específicos.**

**OE<sub>1</sub>:** Establecer que tanto la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**OE<sub>2</sub>:** Conocer de qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**OE<sub>3</sub>:** Identificar de qué modo el entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones

- a) Permitirá conocer, como se da el clima organizacional y de que manera esta se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales ESIEL. Las conclusiones y recomendaciones de esta investigación serán de gran ayuda para que la empresa, que de ser el caso contemplara la opción de replantear sus estrategias con respecto a este tema.

- b) La presente investigación va a servir como aporte al conocimiento y como fuente de consulta para las empresas, organizaciones y para la sociedad en general.

Respecto a la metodología utilizada en esta investigación, tiene las siguientes características:

El tipo de investigación que se desarrollado es cuantitativo a nivel descriptivo, con un diseño de investigación descriptivo – correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos que posteriormente fueron procesados fue la Encuesta, a través del cuestionario de encuesta, y valiéndonos del programa de IBM SPSS, con el cual se procesaron los datos recogido.

Como conclusión general, podemos decir que se comprobó que La calidad percibida influye en la satisfacción del cliente de la tienda Colibrí Ropa y Accesorios, esto se demostró a través de medios estadísticos como el Chi – cuadrado de Pearson, pero también se pueden observar en las tablas y figuras del presente informe de investigación.

## II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1. Antecedentes:

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales:

2.1.1.1. Grimaldos, Sánchez, y Ramírez. (2018). En su tesis: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA RESTCAFE S.A.S.* Plantea como objetivo general: Identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en cargos operativos. Objetivo específico: 1) Definir los conceptos de clima organizacional y desempeño laboral. 2) Crear una encuesta donde se encuentren características que midan el clima organizacional y el desempeño laboral. 3) Analizar mediante la encuesta creada, la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los cargos operativos. 4) Concluir mediante la interpretación de los resultados arrojados por la encuesta, la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral. Con respecto a la metodología, es de tipo cuantitativo en un nivel descriptivo, la técnica aplicada fue la encuesta aplicada a través de un cuestionario de 8 preguntas.

**Conclusiones:** La encuesta se encuentra diseñada para identificar el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la empresa RESTCAFE S.A.S y será realizada en el punto de venta éxito colina pero no fue implementada debido a la disponibilidad de los operarios y del tiempo de entrega de esta investigación, será

implementada a medida que se preste la ocasión de realizarla y que se logren obtener resultados significativos con respecto a la temática que se está trabajando. Se espera que mediante la encuesta se pueda identificar el clima organizacional presentado dentro del punto de venta y como puede llegar a afectar de manera positiva o negativa en las funciones que el operador realiza dentro de la compañía, en este caso, dentro de su puesto de trabajo localizado en el punto de venta éxito la colina, y que mediante de los resultados arrojados, la empresa RESTCAFE S.A.S pueda llegar a implementar una medida con respecto a la temática para ir en constante mejoramiento de la compañía.

**2.1.1.2.** Zans. (2017). En su tesis: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Plantea como objetivo general: Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Objetivos específicos: 1) Describir el clima organizacional de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. 2) Identificar el Desempeño Laboral que existe en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. 3) Evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de

Matagalpa. 4) Proponer un plan de acción que contribuya a la solución de las dificultades detectadas. Con respecto a la metodología, es una investigación post-positivista, es crítico realista, con un enfoque cuantitativo, la técnica aplicada fue la encuesta a través de un cuestionario de 30 preguntas.

**Conclusiones:** 1) El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. 2) Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación. 3) Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

**2.1.1.3. Pérez. (2014).** En su tesis: *“El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)”*. Plantea como objetivo general: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial

Pichincha). Objetivos específicos: 1) Diagnóstico del Clima Organizacional actual del MIES (Dirección Provincial Pichincha). 2) Diseñar un plan de mejora continua del Clima organizacional para fortalecer el desempeño de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). 3) Establecer que aspectos del Clima Laboral están influyendo en el desempeño de los funcionarios. Con respecto a la metodología, es una investigación inductiva, deductiva que emplea el método estadístico, empleo la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 44 preguntas.

**Conclusiones:** 1) Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes. 2) El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por el liderazgo autocrático que se desarrolla en la institución, ya que impide la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que cohibe en cierto modo a dar un valor agregado al trabajo diario. 3) Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución. 4) La medida porcentual obtenida en la evaluación

diagnóstica del clima organizacional del MIES fue de 54,27% lo que indica que la institución se encuentra con una calificación promedio y es necesario implementar acciones a corto plazo para optimizar el ambiente laboral existente. 5) Es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual, que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES.

## **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

**2.1.2.1.** Ccallo. (2018). En su tesis: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO ILAVE - 2017 – 2018*. Planteo como objetivo general: Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave - 2017 – 2018. Objetivos específicos: 1) Determinar la relación de valores y actitudes con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave - 2017 - 2018. 2) Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave - 2017 – 2018. En cuanto a la metodología, se empleó el método hipotético-deductivo correspondiente al paradigma cuantitativo el cual se basa en el

enfoque positivista, la técnica aplicada fue la encuesta a través de un cuestionario de 33 preguntas.

**Conclusiones:** Primero: De acuerdo con la hipótesis y meta general con respecto al clima organizacional y ejecución laboral del personal de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave - 2017 - 2018 están fundamentalmente relacionados, ya que el nivel de vinculación es equivalente a 0.893 \*\* lo cual muestra que existe una conexión constructiva entre los dos factores, 60.9% de los trabajadores expresan que en la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, el clima organizacional se pule de manera rutinaria, es decir, valores, mentalidades, tipos de correspondencia, conexiones relacionales, entre otros son malos, ideales o horribles, pero actualmente se encuentran en desarrollo y una mejora relativa. Segundo: en cuanto a las cualidades, mentalidades y ejecución laboral del personal de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave - 2017 - 2018, se presume que están fundamentalmente relacionados ya que el nivel de conexión de Pearson equivale a 0,756 \*\* lo que demuestra que existe una relación positiva entre los dos factores siendo el 46,7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave manifiesta que los valores organizacionales y actitudes se practican de manera regular. Tercera: Respecto a la comunicación interpersonal y productividad laboral del personal de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave - 2017 -2018 se relacionan significativamente, puesto que el nivel



de correlación de Pearson es igual a 0.656\*\* el cual nos indica que existe una correlación positiva entre ambas variables siendo el 60.9% de los trabajadores manifiestan que la comunicación interpersonal se da de manera regular, en tal sentido la comunicación interpersonal, el cumplimiento de su producción laboral y cumplimiento de tareas asignadas, le permite contribuir individualmente con las metas establecidas en la Municipalidad mas no dentro de un trabajo de equipo.

**2.1.2.2.** Palomino, Retamozo. (2016). En su tesis: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – 2015*. Planteo como objetivo general: Demostrar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta-2015. Objetivos específicos: 2) Determinar la incidencia del estilo de liderazgo en el comportamiento de los trabajadores. 2) Identificar la incidencia la motivación en el cumplimiento de metas. 3) Examinar la incidencia de la comunicación interpersonal en el desarrollo de sus habilidades individuales. En cuanto a la metodología, en una investigación: cuantitativo, cualitativo, con un diseño descriptivo no experimental, la técnica que se aplico fue la encuesta, a través de un cuestionario de 20 preguntas.

**Conclusiones:** 1. Se resolvió que existe una prueba mensurable en el estilo de administración (X1) que influye

considerablemente en la conducta (Y1) de los trabajadores metropolitanos, en esta línea aprobando la teoría explícita primaria (H1), como aparece por el chi-cuadrado prueba fáctica Como  $(\chi^2) = 20.534 > (\chi^2) = 9.4877$ . En otras palabras: El estilo de iniciativa afecta sustancialmente la conducta de los trabajadores nombrados, empleados por la metodología CAS y autoridades del común Municipio de Huanta, en un nivel de importancia  $\alpha = 0.05$ . 2. Se distinguió que existe una gran evidencia fáctica de que la inspiración (X2) influye directamente en el logro de los objetivos (Y2) de los trabajadores de la ciudad, aprobando así la segunda teoría explícita (H2), como lo muestra el chi-cuadrado medible prueba  $(\chi^2) = 22.165 > (\chi^2) = 9.4877$ , es decir: la inspiración influye legítimamente en la satisfacción de los objetivos de los especialistas seleccionados, reclutados por la metodología CAS y autoridades del Municipio de Huanta. Con un grado de notoriedad  $\alpha = 0,05$ . 3. Se analizó que existe evidencia fáctica de que la correspondencia (X3) afecta significativamente la mejora de las aptitudes (Y3) de los especialistas metropolitanos, aprobando consecuentemente la tercera especulación explícita (H3), como lo muestra la prueba chi-cuadrado medible  $(\chi^2) = 17.615 > (\chi^2) = 9.4877$ , es decir: la correspondencia relacional afecta significativamente el avance de las habilidades de los trabajadores seleccionados, reclutados por la metodología CAS y autoridades del Municipio de Huanta. En un grado de notoriedad  $\alpha = 0.05$ .

2.1.2.3. Gallegos. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE MINISTERIO PÚBLICO GERENCIA ADMINISTRATIVA DE AREQUIPA*, 2016. Planteo como objetivo general: Proporcionar una herramienta de gestión que oriente e impulse el desarrollo del estudio del clima organizacional en cualquiera de las dependencias de la Institución. Objetivos específicos: 1) Promover el estudio del Clima Organizacional. 2) Capacitar en los aspectos técnicos que facilitan la implementación del estudio del Clima Organizacional. 3) Proporcionar la metodología e instrumentos para la implementación del estudio del Clima Organizacional. 4) Promover el uso práctico de los resultados, a través de la elaboración de proyectos de mejora del clima organizacional, basados en los mismos. En cuanto a la metodología, tiene un enfoque cuantitativo, empleo el método inductivo, aplicando un diseño descriptivo correlacional, la técnica empleada fue la encuesta aplicada a través de un cuestionario de 40 preguntas.

**Conclusiones:** Primero: Existe una conexión entre el clima organizacional y la ejecución experta de los Servidores de Gestión Administrativa del Ministerio Público de Arequipa, que se exhibió con el 93.3% de los trabajadores que expresan que el clima organizacional es normal, por lo tanto, tienen una presentación impresionante. Al mirar la  $p$  estimada, se ve que es 0.001, es decir, está por debajo de 0.05, lo que implica que existe una conexión

entre los dos factores. Esto contrasta la hipótesis, siendo factible ampliar una propuesta para mejorar el clima organizacional.

Segundo: Se resolvió, según la impresión de los trabajadores, que el Clima Organizacional en la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de Arequipa se encuentra en un nivel normal, lo cual es seguro para el establecimiento, sin embargo, hay cinco marcadores que deben mejorarse como son conexiones relacionales, accesibilidad de activos, solidez, claridad y cualidades agregadas.

Tercero: Con base en la evaluación de 180 grados, donde los supervisores evaluaron a sus subordinados, mostró que el 58.30% de la fuerza laboral en la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de Arequipa tiene una ejecución de actividad en general excelente, 20% con nivel decente, 20% con un nivel fenomenal y un 1,7% con una exposición ordinaria.

Cuarto: La conexión entre los factores de clima organizacional y ejecución del trabajo de los Servidores de Gestión Administrativa del Ministerio Público de Arequipa, se ve que existe una relación con los indicadores de información sobre trabajo, naturaleza del trabajo, actividad, esfuerzo conjunto y crítico pensando, siendo el valor  $p$  o nivel de inmensidad inferior a 0,05 (5%). En estos casos, cuando el clima organizacional presenta un nivel normal, los marcadores presentan un nivel excelente. Con respecto a los marcadores de eficiencia y la capacidad de aprender nuevas asignaciones, no existe conexión entre la variable y los punteros.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Base teórica N° 01: Clima Organizacional.**

#### **2.2.1.1. Definición:**

Chiavenato afirma que el clima organizacional constituye el ambiente interno de una organización, el ambiente psicológico característico que existe en cada organización. También menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, tecnología, políticas, metas operativas, regulaciones internas (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que se promueven o castigan (Chiavenato, 1992).

Anzola cree que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen sobre su organización, que a su vez influyen en el comportamiento de los trabajadores, diferenciando una organización de otra (Anzola, 2003)

Para Seisdedos, el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambas, se denomina clima organizacional. Dice que lo importante es cómo el sujeto percibe su entorno, independientemente de cómo lo perciban los demás, por lo que es más una dimensión del individuo que de la organización (Seisdedos, 1996).

En resumen y de acuerdo con las definiciones antes mencionadas, podemos definir el clima organizacional como las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen sobre los procesos organizacionales, tales como políticas, estilo de liderazgo, relaciones interpersonales, remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es diferente y esto determina su comportamiento en la organización, por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

#### **2.2.1.2. Importancia del clima organizacional.**

Uno de los pilares fundamentales de una empresa es el llamado clima organizacional. Durante muchos años se pensó que los trabajadores eran solo máquinas cuyo único fin era dedicarse a cumplir los objetivos de la empresa en la que trabajaban pero, como toda maquinaria, no se tenían en cuenta los cuidados y el mantenimiento que necesitaban. Con el paso del tiempo, esto cambió porque los salarios y el dinero no eran suficientes para mantener, mejorar y hacer crecer la productividad de una empresa.

Tener un buen ambiente de trabajo no solo depende de una persona y tampoco es fácil de conseguir. Por eso, incluso con el mejor salario, un clima negativo e insoportable te hará dejar ese trabajo e incluso afectará la producción de la empresa. Por estos motivos es fundamental crear un ambiente de trabajo agradable. Por ello, es de suma importancia prestar atención al clima

organizacional en la empresa, ya que este puede ayudar a incrementar o disminuir su desempeño. Si los empleados se sienten identificados e integrados en la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar.

El clima laboral es un factor determinante, tiene una influencia positiva o negativa en la productividad de los empleados y la empresa, cuando se evalúa el clima laboral se conocen los problemas que existen para ambas partes, lo que permite aplicar medidas correctivas y crear un clima de armonía. Entre las propuestas de mejora, se presentan recomendaciones encaminadas a mejorar el clima laboral del grupo de talleres de servicio automotriz a través de cambios a realizarse en las siguientes variables; liderazgo, responsabilidad, resistencia al cambio, motivación y formación.

#### **2.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional.**

Para nuestra investigación se tomara en cuenta tres dimensiones del clima organizacional muy utilizadas en la actualidad; estas son: la comunicación, las relaciones interpersonales y el entorno físico.

##### **1. La comunicación.**

En el ambiente laboral, una persona interactúa con compañeros, superiores, clientes, etc. De igual forma recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con los

equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones implican comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

La comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución. En él participan todos: el presidente, el personal de línea, el personal operativo, etc. La comunicación efectiva con los empleados, clientes, accionistas, vecinos de la comunidad y otras audiencias es fundamental para la empresa. Las relaciones con las personas se establecen comunicándose eficazmente con ellas. En las organizaciones existen relaciones comunicativas tanto con los ecosistemas internos como externos en los que opera la empresa. Por eso se clasifican dos Niveles de Comunicación Empresarial:

a) **Comunicación Interna:** Es la que se da en el propio universo de la organización, de la empresa con sus empleados. La comunicación interna busca hacer del conocimiento de los empleados lo que piensa la dirección, que la dirección también conozca el pensamiento de los empleados, y que los empleados se conozcan entre sí. En la empresa actual, es muy importante dar suficiente información a los trabajadores para que se sientan involucrados en los diferentes proyectos. Además, debes contar con su opinión. La responsabilidad de iniciar y mantener una buena comunicación recae en los gerentes.



b) **Comunicación Externa:** es la que se da en el universo de la sociedad, desde la empresa hasta el público en general, sus potenciales clientes y proveedores. La comunicación externa es más compleja desde el punto de vista administrativo y operativo. Se trata de todas las relaciones que la empresa tiene con el mundo exterior, y con el público para transmitir la identidad corporativa.

## 2. Las relaciones interpersonales.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Son relaciones sociales que, como tales, están reguladas por las leyes e instituciones de interacción social (Bisquerra, 2003).

Trabajar en un ambiente de trabajo óptimo es de suma importancia para los empleados, ya que un ambiente saludable incide directamente en su desempeño y bienestar emocional (Fernández, 2003). Las relaciones interpersonales pueden ocurrir de diferentes formas. Muchas veces el clima laboral se vuelve insostenible para los empleados, pero hay otras en las que el clima es bastante óptimo e incluso se establecen vínculos afectivos de amistad que superan las barreras del trabajo.

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones recíprocas que podemos establecer con una o más

personas. Son, por tanto, relaciones sociales que, de alguna manera, están definidas por determinados códigos de conducta, establecidos culturalmente. De esta forma, la forma en que los profesionales guatemaltecos establecen relaciones interpersonales puede ser muy diferente a la forma en que lo hacen los ingleses, ya que sus referentes culturales a la hora de comportarse son completamente distintos. Este tipo de relaciones son importantes porque nos permiten interactuar con varios grupos sociales; Son los que hacen posible que nos llevemos bien con nuestra familia, que pertenezcamos a uno o más grupos de amigos, que podamos participar en diversos grupos sociales, como iglesia, clubes deportivos, etc. Así, en el mundo de En el trabajo, las relaciones interpersonales son de suma importancia porque nos permiten formar parte de un grupo de profesionales, comunicarnos con ellos y cumplir con nuestras obligaciones laborales.

De esta forma, las relaciones interpersonales en el trabajo representan un elemento crucial para el éxito que tenemos en nuestro desempeño. De esta forma, la forma en que interactuamos con nuestros compañeros de trabajo puede ser tanto positiva como negativa, dependiendo del esfuerzo que hagamos para mejorarla y conseguir que nuestro paso por un lugar de trabajo sea el mejor posible.

### **3. Entorno físico.**

Al referirse al entorno físico y al espacio en el lugar de trabajo (Meliá, Peiró, 1989), aclaran que esta dimensión está asociada a la limpieza, higiene, salud y temperatura del lugar de trabajo, aspectos que se consideran claramente un factor de satisfacción con el entorno físico o ambiente de trabajo. Es decir, el entorno físico tiene que ver con el grado en que el entorno físico contribuye a hacer agradable el trabajo (Guillén & Aduna, 2008).

En este apartado se determinó que existe una gran conformidad de los trabajadores con los elementos del entorno físico, ya que ven con gran favor que la organización les ofrece todos los elementos físicos requeridos para desempeñar adecuadamente las funciones asignadas, en menor porcentaje hay una no conformidad con los espacios de trabajo, cuestión que deben abordar los responsables de Seguridad y Salud en el Trabajo de las distintas entidades.

## **2.2.2. Base teórica N° 02: Desempeño laboral.**

### **2.2.2.1. Definición.**

Palaci, afirma que: El desempeño laboral es el valor que se espera que contribuya a la organización de los diferentes episodios conductuales que lleva a cabo un individuo en un período de tiempo (Palaci, 2005). Estos comportamientos, del mismo o de varios individuos en diferentes momentos al mismo tiempo,

contribuirán a la eficiencia organizacional. Según Robbins, el desempeño laboral se complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, el establecimiento de metas, que activa la conducta y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos en metas difíciles, que cuando las metas son fáciles (Robbins, 2004). Chiavenato, sostiene que el desempeño es el comportamiento del evaluado en la consecución de los objetivos marcados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados (Chiavenato, 2004).

El Sistema de Evaluación del Desempeño de los Empleados de la Administración Pública Nacional establece: “El desempeño es el nivel de logros laborales que un individuo alcanza solo después de realizar un cierto grado de esfuerzo. Depende no solo de la cantidad de esfuerzo invertido, sino también de las habilidades y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que se esfuerza mucho en su trabajo pero tiene una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente lo que es necesario para tener éxito en la organización, puede tener un desempeño deficiente. Asimismo, se puede decir, el desempeño laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad para ejecutarla, siempre que el contexto sea propicio para lograrlas.

#### **2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.**

Dentro de lo que conocemos como Recursos Humanos o Gestión del Capital Humano, es una de las herramientas más importantes para el desarrollo y correcto desempeño en esta área, esta herramienta se denomina evaluación del desempeño del personal y se origina en el hecho de que las empresas están en constante compromiso con que sus clientes sean mejores y más efectivos a la par que eficientes, logren mejores estrategias de marketing y hagan más con mucho menos, con el objetivo final de mantener la competencia en el mercado que los ocupa.

La evaluación del desempeño del personal es un método que debe contener componentes fundamentales, por ejemplo, metas cruciales y vitales, cultura jerárquica, habilidades laborales de los puestos, preparación y avance de RR.HH. dependientes de una mejora constante y perpetua. de las organizaciones en cuanto a su giro necesario de los acontecimientos.

Si bien los hechos confirman que los profesionales en el territorio de RRHH de todas las organizaciones conocen con precisión cuál es el significado de la grandeza en el directorio en cuanto al desempeño de los trabajadores, es igualmente evidente que en múltiples ocasiones experimentan numerosos desafíos en su interior, ya que existe protección frente a Estos procedimientos con respecto a los evaluadores y además a los evaluados, el último tal vez por temor a aceptar recomendaciones sobre la forma en que

realizan su trabajo o por la ausencia de imparcialidad que puedan ver en sus evaluadores, lo que provoca una aire tenso en el entorno de trabajo a la luz del hecho de que su calidad perpetua en la organización depende esencialmente de él.

### **2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral.**

Para el desarrollo de la presente investigación nos vamos a concentrar en tres características del desempeño laboral, que son: El desempeño individual, el desempeño grupal y compromisos laborales.

#### **1. Desempeño individual.**

La actuación individual no solo es la más importante porque garantiza las demás actuaciones, sino que es más compleja, ya que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona.

Tanto la Evaluación del Desempeño como las Competencias Laborales representan un cambio trascendental en el tratamiento de los Recursos Humanos en la gestión del Sistema-Organización, especialmente la Empresa. Y la proliferación de definiciones sobre Competencias Laborales con diferentes enfoques, modelos y alcances según los diferentes países, que van mucho más allá de la definición y alcance original de hace más de un siglo, se debe sobre todo a la dimensión económica y financiera de las mismas,

registrados en el contexto de la evaluación de activos a valor de mercado, y de tendencias tecnológicas y organizativas, desiguales, por supuesto, entre distintos países.

Se impone así una nueva visión de la gestión de Recursos Humanos, y la visión propuesta por la mayoría de los autores es la medición del impacto en términos económicos. Al respecto, (Fitz-enzima, 1995) ha dicho: Los responsables del área de RRHH no han sabido medir económicamente el impacto de nuestro departamento. La alta dirección ha aceptado el mito de que la función de RR.HH. no se puede medir en términos financieros. Algunos gerentes de recursos humanos no quieren que se los mida en términos financieros porque eso revelaría el poco impacto que tiene su departamento en el negocio. Otros gerentes en el área realmente quieren medir el impacto financiero de su función, pero no se lo han permitido.

## **2. Desempeño grupal.**

El efecto de realizar una tarea cuando se forma parte de un grupo sobre el desempeño individual y, a su vez, las consecuencias del trabajo individual sobre el producto final del grupo, han sido objeto de estudio en psicología social en general y en psicología social dinámica de grupo en particular durante más de un siglo.

Con performance grupal o Group Performance, nos referimos al contexto en el que una serie de personas trabajan juntas para realizar una actividad con el objetivo de lograr un fin. La investigación en este campo se ha centrado en cómo aumentar o mejorar el rendimiento de un grupo y / o cómo evitar que el rendimiento se reduzca o empeore. Esta investigación es especialmente relevante porque cuanto mejor es el desempeño del grupo, mayor es la productividad del grupo.

Los equipos satisfacen las necesidades de adaptación al cambio aportando diversidad en conocimientos, habilidades y experiencias que permitan respuestas rápidas, flexibles e innovadoras a los problemas y desafíos planteados, promoviendo el desempeño y la satisfacción de sus integrantes (Wuchty, Janes y Uzzy, 2007); de ahí la importancia del trabajo en equipo.

### **3. Compromisos laborales.**

El compromiso es el vínculo laboral a nivel racional, emocional y trascendente, con una búsqueda del beneficio mutuo entre el empleado y la organización a través de una actitud proactiva de ambos lados para mantener la calidad de este vínculo en el largo plazo. En este enfoque, el componente racional es la base del compromiso, la compensación adecuada, el trabajo que permite el desarrollo; Pero se debe poner



especial énfasis en el componente trascendente: dar sentido y utilidad al trabajo en cada área de la empresa y en el emocional, es decir, ponerse la camiseta, identificarse con el negocio, el equipo, el camino. del trabajo, los valores de la organización

No puede obligar a sus empleados a sentirse comprometidos o permanecer en su empresa en contra de su voluntad, pero puede proporcionar el entorno adecuado para que se produzca el compromiso y cree un sentimiento a largo plazo. Somos diferentes y buscamos diferentes desafíos en la vida.

Sin embargo, según los últimos estudios, la esencia del compromiso se encuentra en tres pilares internos comunes a todas las personas:

- a) En primer lugar, el propósito, implica que los empleados comprendan y compartan los objetivos de la empresa, cuál es el significado de su rol en la empresa y la importancia de su rol en la misma.
- b) En segundo lugar está el grado de autonomía que tiene cada empleado para cumplir con este propósito. Tiene que ver con la flexibilidad a la hora de fijar horarios, conciliar la vida laboral y familiar, y tomar decisiones y asumir responsabilidades.

c) En tercer lugar, existe la posibilidad de lograr el dominio en las tareas que realizamos y qué recursos aporta la empresa para lograrlo.

Un factor de influencia decisivo es el papel del jefe inmediato y cómo crea el entorno para el empleado para que los tres pilares sean sólidos. El sentido común indica que si tratas bien a alguien, tienes más posibilidades de crear un impacto positivo y que esa persona quiere quedarse contigo.

### **2.2.3. Marco conceptual:**

#### **a) Apoyo**

La acepción más extendida del término es aquella que se refiere a la protección, asistencia o favor que un individuo, empresa, organismo u organización brinda a otro u otros en una determinada situación de necesidad, ya sea a instancias de una catástrofe o de una iniciativa particular. , entre otras situaciones (Definicionesabc.com, 2009).

#### **b) Confianza**

Crear que algo es de tal manera o que alguien se comportará de tal o cual manera.- La confianza es una cualidad de los seres vivos que implica creer y tener certeza de que una situación es de cierta manera, o que una persona actuará de una manera. (Definicionesabc.com, 2009).

**c) Compromiso**

En el campo del derecho, una cláusula de compromiso o arbitraje es una estipulación que generalmente se encontrará en un contrato a través del cual las partes en litigio o por concluir un negocio o transacción (Definicionesabc.com, 2009).

**d) Desempeño**

El verbo realizar indica que una acción se realiza o cumple una función específica. Con el sustantivo performance expresamos que tiene lugar una actividad, que puede ser obra o de cualquier otra índole (Definicionesabc.com, 2009).

**e) Disposición**

El estado de ánimo es la disposición emocional que tiene una persona en un momento dado, no es transitorio y perdura en el tiempo, mientras que tiende a influir, influir, en aquellas acciones o actividades que la persona tiene que desarrollar en su vida cotidiana, para bien o para peor, dependiendo, por supuesto, si ese estado (Definicionesabc.com, 2009).

**f) Equipo**

Un equipo es un grupo de personas que se unen para lograr un objetivo común (Definicionesabc.com, 2009).

**g) Información**

La información es un conjunto de datos con significado que estructura el pensamiento de los seres vivos, especialmente los seres humanos (Definicionesabc.com, 2009).

#### **h) Labor**

Es la acción y el efecto del trabajo se conoce como trabajo. El término tiene diferentes usos y significados según el contexto. Puede tratarse de trabajo o actividad laboral en general (Definicionesabc.com, 2009).

#### **i) Objetivos**

Los objetivos, en general, son los valores y los propósitos o propósitos de una organización expresados en expectativas futuras. Los objetivos formales son parte de la misión de la empresa y determinan el tipo de estrategia, procesos y estructura que adoptará. Por lo general, se presentan claramente para el conocimiento de empleados y clientes (Significados.com, 2018).

#### **j) Participación**

La participación es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva. Una participación intuitiva es impulsiva, inmediata y emocional, mientras que una participación cognitiva es premeditada y es el resultado de un proceso de conocimiento (Significados.com, 2018).

#### **k) Seguridad**

Seguridad es la característica de algo o alguien que es o está seguro. La seguridad se puede identificar con algunos sinónimos como: certeza, certeza, confianza, convicción, evidencia, convicción y fe. Algunos antónimos serían inseguridad y vacilación (Significados.com, 2018).

## **l) Tareas**

Una tarea se denomina trabajo o actividad determinada que se realiza. Las tareas se pueden distinguir entre las que se realizan de forma obligatoria y entre las que se realizan como forma de recreación o por mero placer (Significados.com, 2018).

### III HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general:

**HI:** El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

#### Hipótesis específicas:

**HE<sub>1</sub>:** La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**HE<sub>2</sub>:** Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**HE<sub>3</sub>:** El entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

## IV METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación siguió los lineamientos de una investigación de tipo cuantitativo.

*“El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico..”.* (Rodríguez P.2010, p.32)

Por lo tanto se hizo uso de los números y la estadística para procesar los datos y probar las hipótesis.

#### 4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se ha desarrollado se enmarca dentro de la investigación descriptiva:

*“Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o*

*cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”* (Sampieri, R., 2010, p.60).

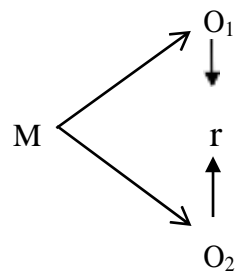
Por tanto, la presente investigación detalla la relación de variable independiente con la variable dependiente sin intervenir ni modificar intencionalmente las variables de estudio.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

El diseño de Investigación empleado es descriptivo – Correlacional, ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se desea conocer la relación de influencia entre ellos.

#### **Esquema:**

Se esquematiza de la siguiente manera:



#### **Dónde:**

**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Observación de la V1 (Clima organizacional)

**O<sub>2</sub>** = Observación de la V2 (Desempeño laboral)

**R** = Correlación entre dichas variables.



#### 4.1. Población y muestra:

**4.2.1. Población:** Nuestra población está conformado por los colaboradores que tiene la empresa, que en total suman 14 empleados de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC., que laboran actualmente.

**4.1.1 Muestra:** Debido a la poca población de estudio, se aplicara una muestra poblacional es decir la muestra está conformada por los 14 colaboradores de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC

#### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

| VARIABLE   | DEFINICIÓN  | DIMENSIONES                                 | INDICADORES  |
|--|---|---|--|
| <b>Clima organizacional.</b><br>(Variable independiente) | El clima organizacional se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen sobre su organización, que a su vez influyen en el comportamiento de los trabajadores, diferenciando una organización de otra (Anzola, 2003)       | X <sub>1</sub> : Comunicación               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Participación</li> </ul>                 |
|  |   | X <sub>2</sub> : Relaciones interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Apoyo</li> </ul>                           |
|  |   | X <sub>3</sub> :Entorno físico              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de trabajo adecuados</li> <li>• Seguridad</li> </ul>   |
| <b>Desempeño laboral.</b><br>(variable dependiente)      | El desempeño es el nivel de logros laborales que un individuo alcanza solo después de realizar un cierto grado de esfuerzo. Depende no solo de la cantidad de esfuerzo invertido, sino también de las habilidades y percepciones de los roles del individuo (Chiavenato, 2004). | Y <sub>1</sub> : Desempeño individual       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Compromiso</li> </ul>                    |
|  |   | Y <sub>2</sub> : Desempeño grupal           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en equipo</li> <li>• Soporte de equipo</li> </ul> |
|  |   | Y <sub>3</sub> :Compromisos laborales       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Tareas</li> </ul>                          |

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.4.1. Técnica:**

La técnica con la cual se han recolectado los datos de primera mano, es la técnica de la encuestas.

##### **4.4.2. Instrumento:**

El instrumento es el cuestionario de encuesta, el cual se aplicó a cada uno de los colaboradores que conforman nuestra muestra de estudio.

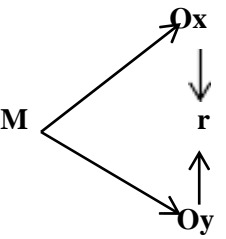
#### **4.5. Plan de análisis.**

La tabulación y procesamiento de los datos se realizó a través del programa estadístico IBM SPSS, a través del cual se va a generar las tablas, cuadros y gráficos, pero también será aplicado para obtener la prueba de hipótesis y la validación del instrumento de investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ESIEL SAC. HUÁNUCO, 2020.

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLE  | DIMENSIONES                                 | INDICADORES  |
|--|---|--|---|---|--|
| <b>GENERAL:</b><br><b>PG:</b> ¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?              | <b>GENERAL:</b><br><b>OG:</b> Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020              | <b>GENERAL:</b><br><b>HG:</b> El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020         | Clima organizacional<br><b>Variable Independiente (X)</b> | X <sub>1</sub> : Comunicación               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Participación</li> </ul>                 |
|  |   |  |   | X <sub>2</sub> : Relaciones interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Apoyo</li> </ul>                           |
| X <sub>3</sub> :Entorno físico   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de trabajo adecuados</li> <li>• Seguridad</li> </ul>  |  |   |   |  |
| <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿Qué tanto la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020? | <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>OE<sub>1</sub>:</b> Establecer que tanto la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020 | <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>HE<sub>1</sub>:</b> La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020 | Desempeño laboral<br><b>Variable dependiente (Y)</b>      | Y <sub>1</sub> : Desempeño individual       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Compromiso</li> </ul>                    |
| <b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿De qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?    | <b>OE<sub>2</sub>:</b> Conocer de qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020       | <b>HE<sub>2</sub>:</b> Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020        |   | Y <sub>2</sub> : Desempeño grupal           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en equipo</li> <li>• Soporte de equipo</li> </ul> |
| <b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿De qué modo el entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?                    | <b>OE<sub>3</sub>:</b> Identificar de qué modo el entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.                  | <b>HE<sub>3</sub>:</b> El entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.                     |   | Y <sub>3</sub> :Compromisos laborales       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Tareas</li> </ul>                          |

| TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN  | POBLACIÓN Y MUESTRA   | DISEÑO/ESQUEMA  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS  |
|--|---|---|--|
| <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativa</li> </ul> | <b>POBLACIÓN:</b><br>Nuestro universo va a estar conformado por 14 empleados que laboran en la empresa Servicios Generales ESIEL SAC.   | <b>DISEÑO:</b><br>La presente investigación se realizará aplicando el diseño de investigación: Descriptivo – Correlacional. | <b>TÉCNICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>                     |
| <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> </ul> | <b>MUESTRA:</b><br>Se determinó aplicando una muestra poblacional es decir la muestra estará representada por los 14 empleados que laboran en la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. | <b>ESQUEMA:</b>                           | <b>INSTRUMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> </ul> |

## 4.7 Principios Éticos.

### 4.7.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que

participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- **Integridad científica.**- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.**- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

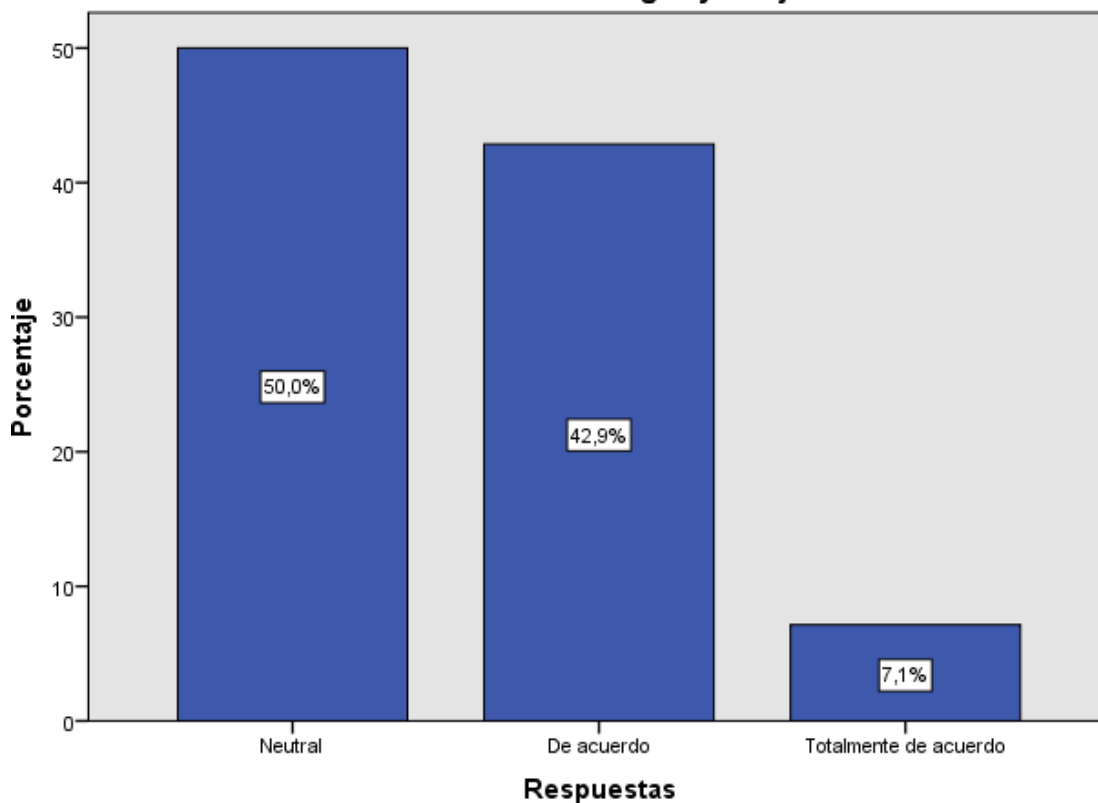
**Tabla 1: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 7          | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
| De acuerdo            | 6          | 42,9       | 42,9              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Figura 1: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes?**



Fuente: Tabla 1.

Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 50.0% (7 encuestados) respondieron neutral, el 42.9% (6 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados que manifestaron una respuesta neutral en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes.



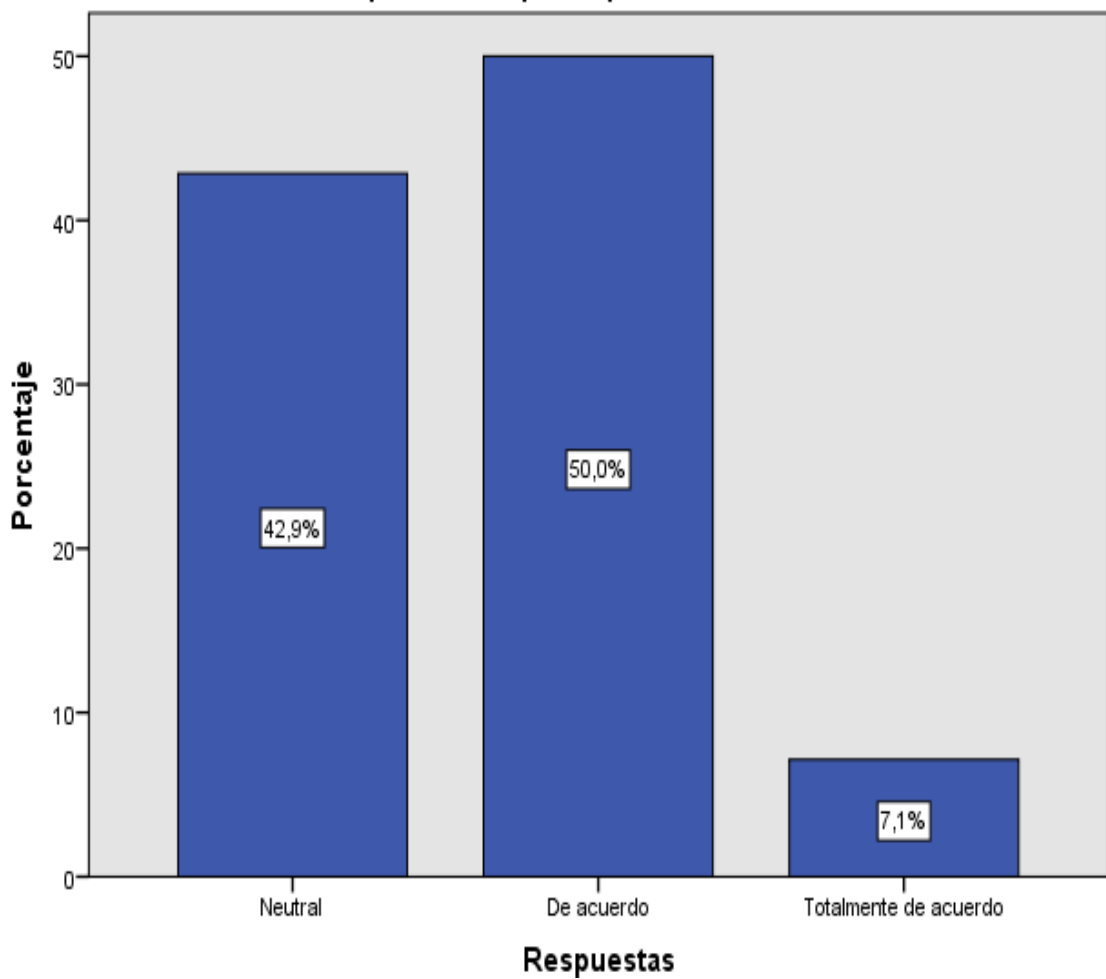
**Tabla 2: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 6          | 42,9       | 42,9              | 42,9                 |
| De acuerdo            | 7          | 50,0       | 50,0              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Figura 2: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones?**



Fuente: Tabla 2.

Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 42.9% (6 encuestados) respondieron neutral, el 50.0% (7 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondieron estar totalmente de acuerdo en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones.

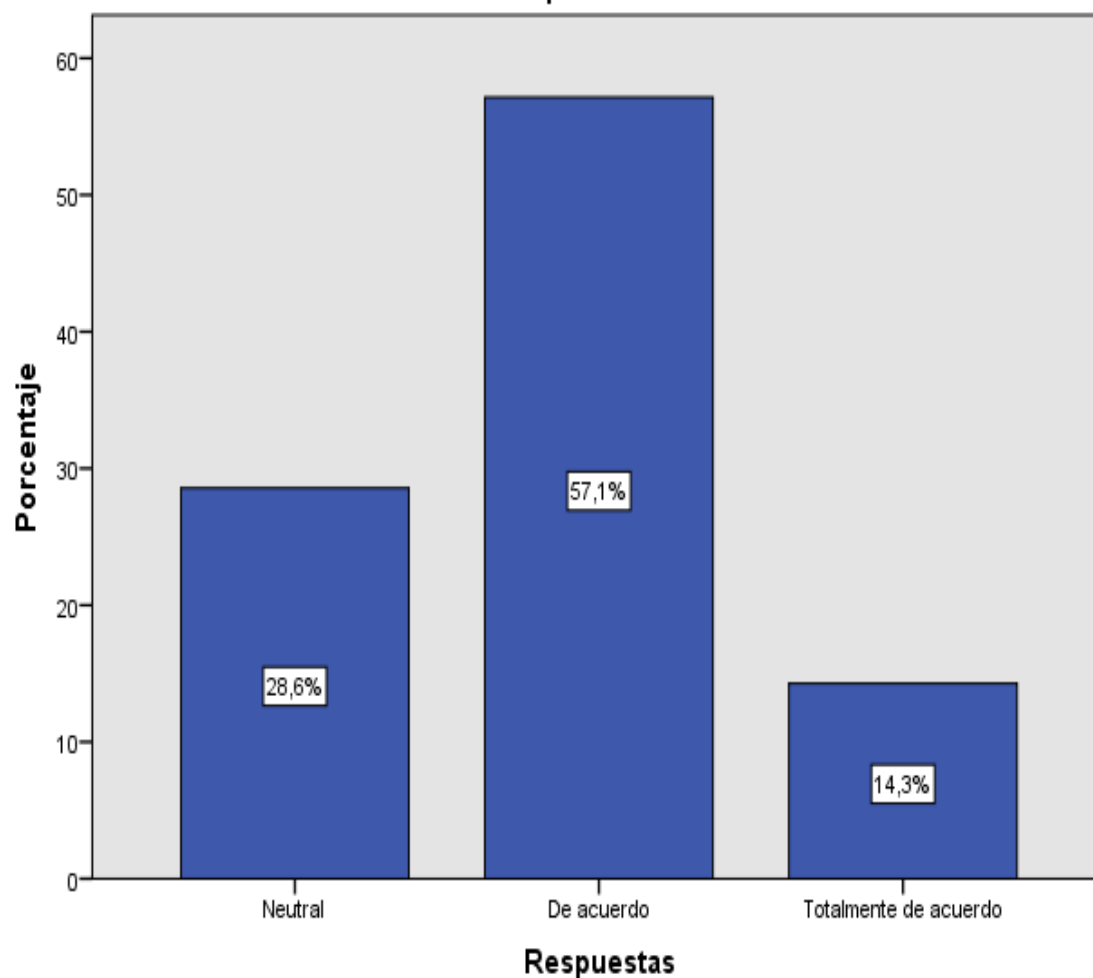
**Tabla 3: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 4          | 28,6       | 28,6              | 28,6                 |
| De acuerdo            | 8          | 57,1       | 57,1              | 85,7                 |
| Totalmente de acuerdo | 2          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Figura 3: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa?**



Fuente: Tabla 3.

Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 28.6% (4 encuestados) respondieron neutral, el 57.1% (8 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 14.3% (2 encuestado) respondieron estar totalmente de acuerdo en que existe un clima de confianza en su empresa.

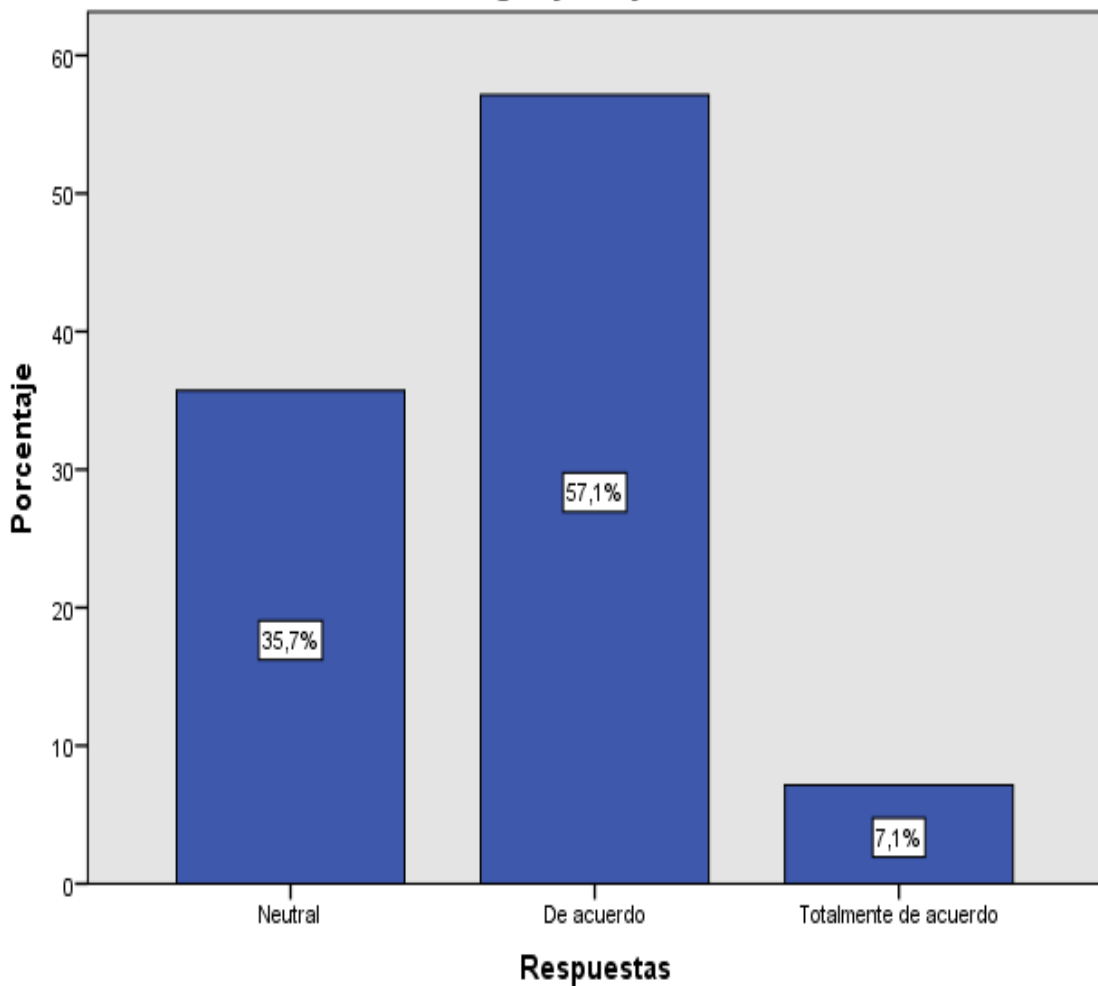
Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 57.1% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que existe un clima de confianza en su empresa.

**Tabla 4: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 5          | 35,7       | 35,7              | 35,7                 |
| De acuerdo            | 8          | 57,1       | 57,1              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: El investigador.

**Figura 4: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes?**



Fuente: Tabla 4.  
Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 35.7% (5 encuestados) respondieron neutral, el 57.1% (8 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 57.1% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes.

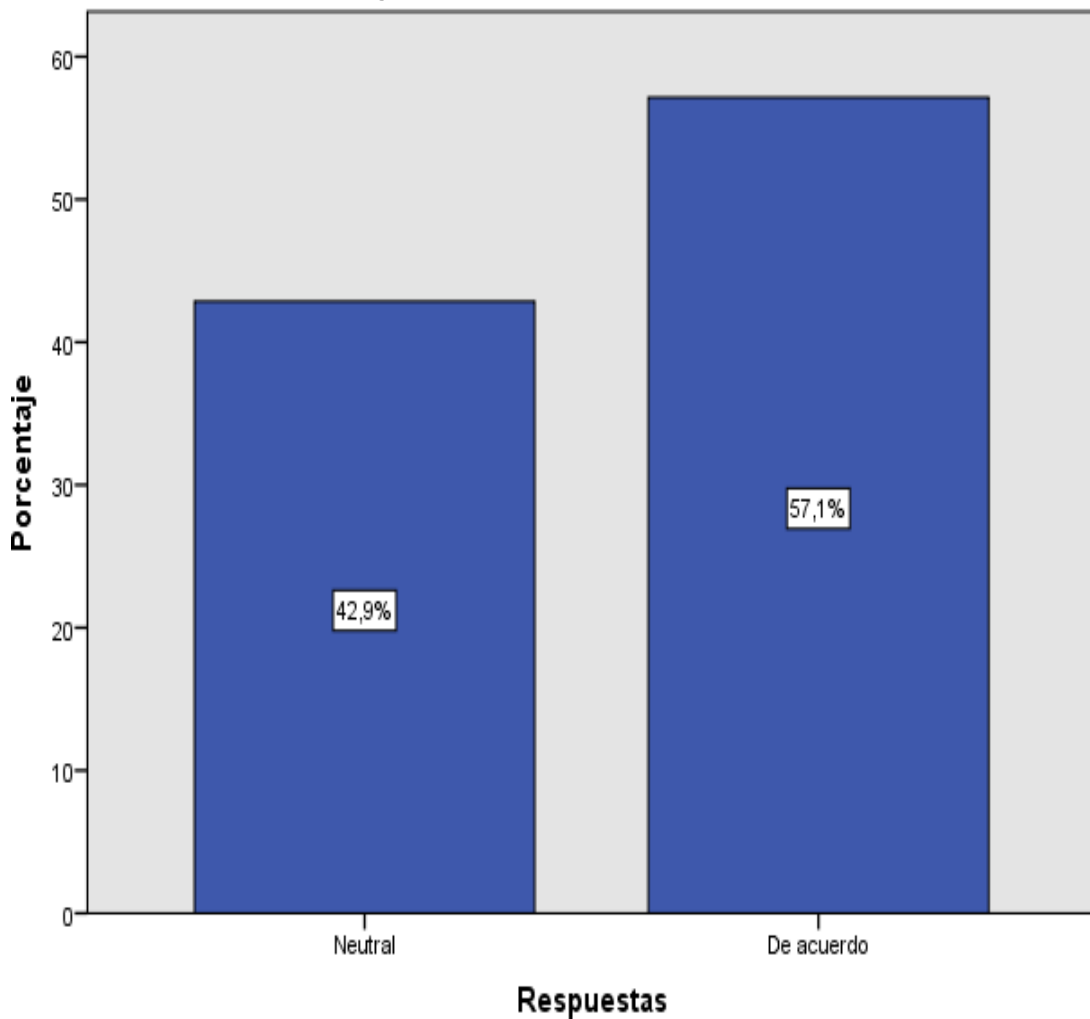
**Tabla 5: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados?**

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral    | 6          | 42,9       | 42,9              | 42,9                 |
| De acuerdo | 8          | 57,1       | 57,1              | 100,0                |
| Total      | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Figura 5: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados?**



Fuente: Tabla 5.

Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 42.9% (6 encuestados) respondieron neutral, y el 57.1% (8 encuestados) respondieron estar de acuerdo en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 57.1% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados.

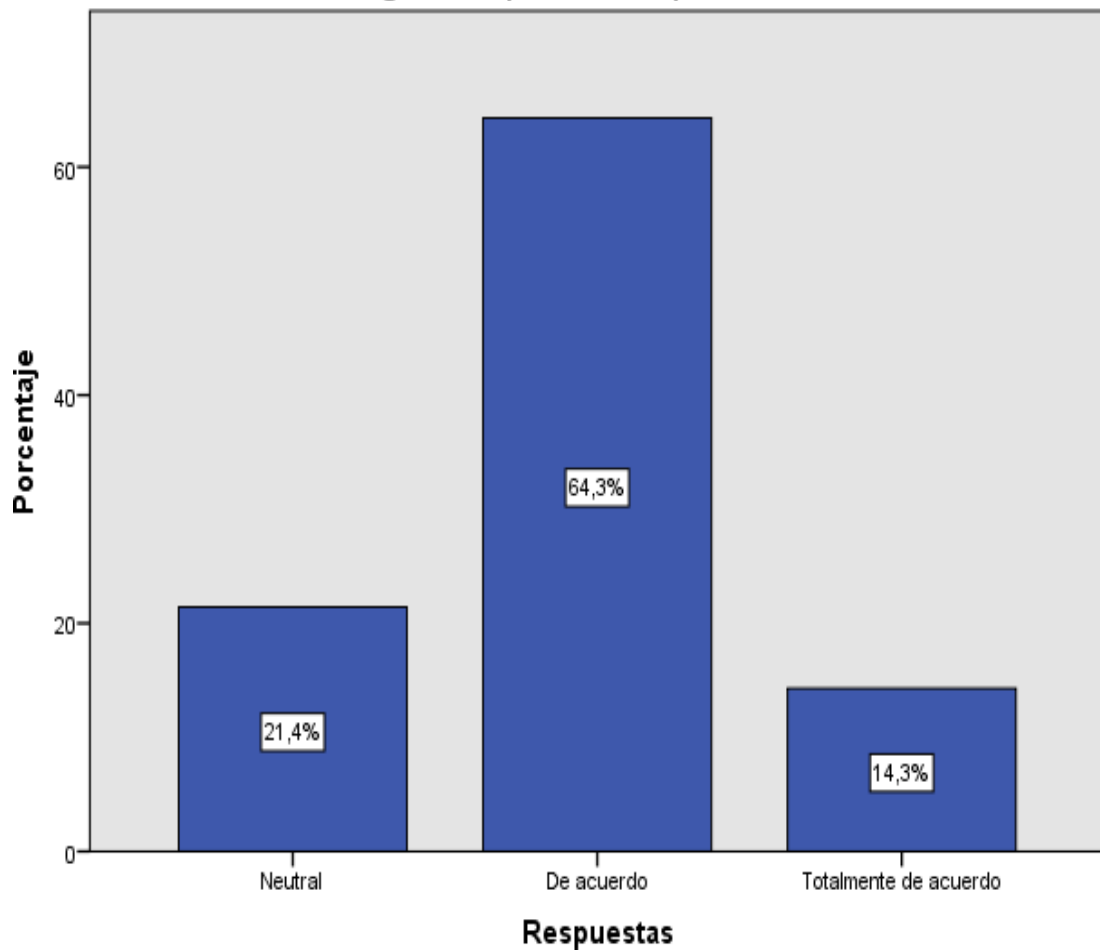


**Tabla 6: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 3          | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
| De acuerdo            | 9          | 64,3       | 64,3              | 85,7                 |
| Totalmente de acuerdo | 2          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: El investigador.

**Figura 6: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera?**



Fuente: Tabla 6.  
Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 21.4% (3 encuestados) respondieron neutral, el 64.3% (9 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 14.3% (2 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 64.3% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera.

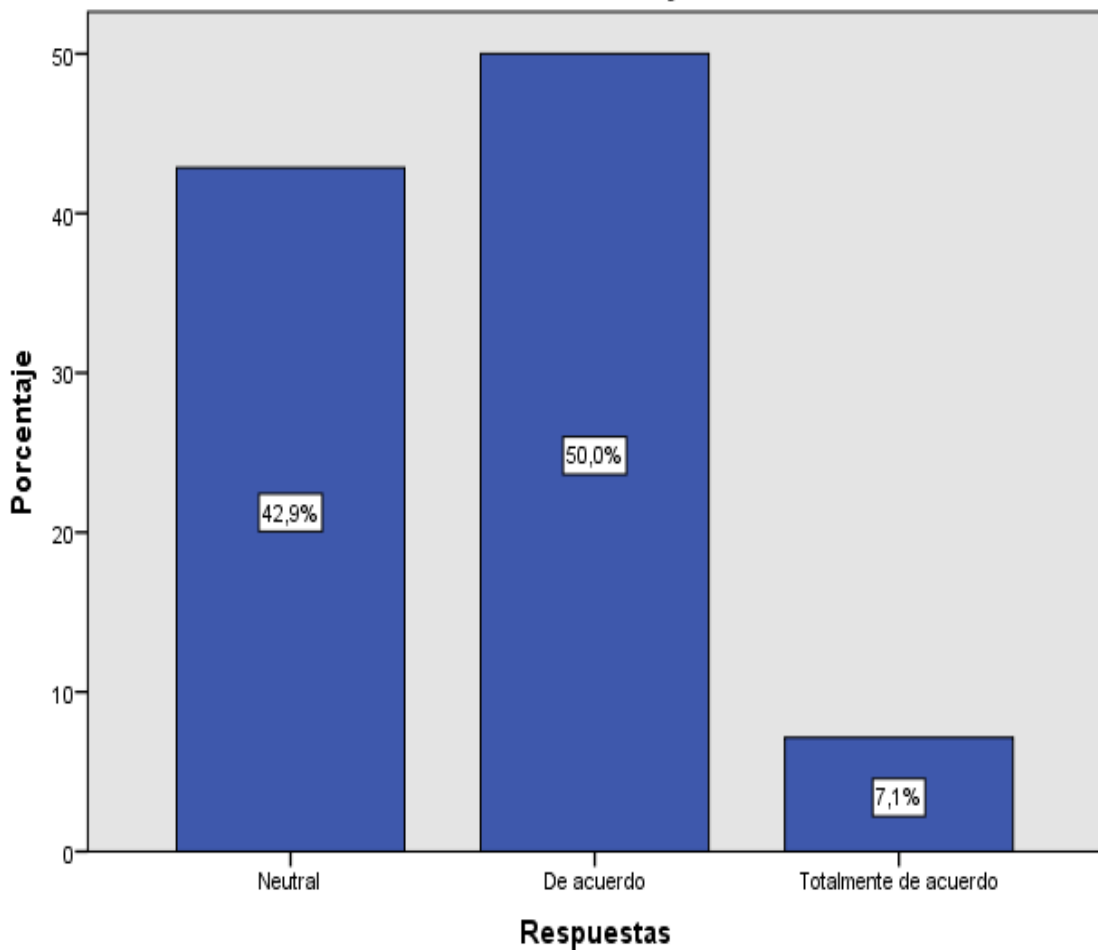
**Tabla 7: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 6          | 42,9       | 42,9              | 42,9                 |
| De acuerdo            | 7          | 50,0       | 50,0              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Figura 7: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?**



Fuente: Tabla 7.

Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 42.9% (6 encuestados) respondieron neutral, el 50.0% (7 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo.

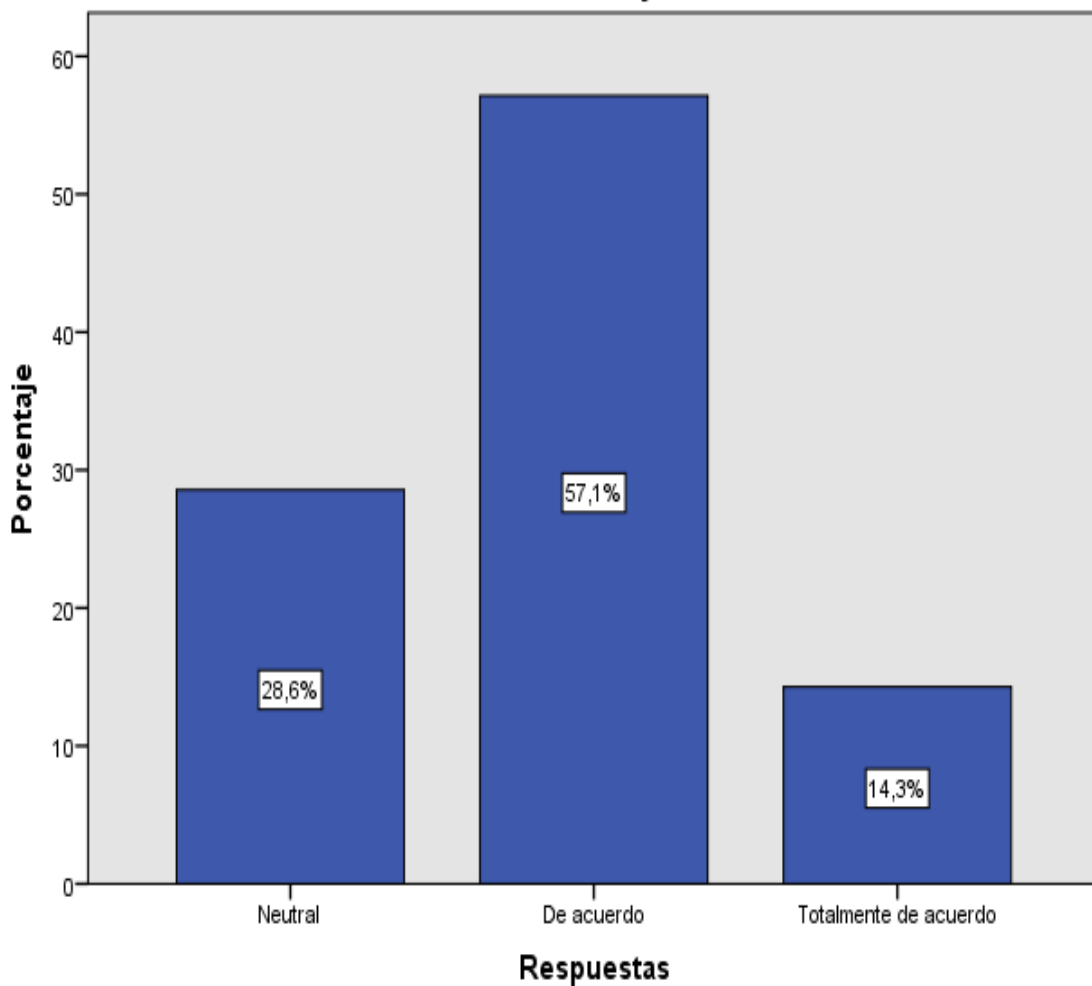
Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo.

**Tabla 8: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 6          | 42,9       | 42,9              | 42,9                 |
| De acuerdo            | 7          | 50,0       | 50,0              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: El investigador.

**Figura 8: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?**



Fuente: Tabla 8.  
Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 42.9% (6 encuestados) respondieron neutral, el 50.0% (7 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo.

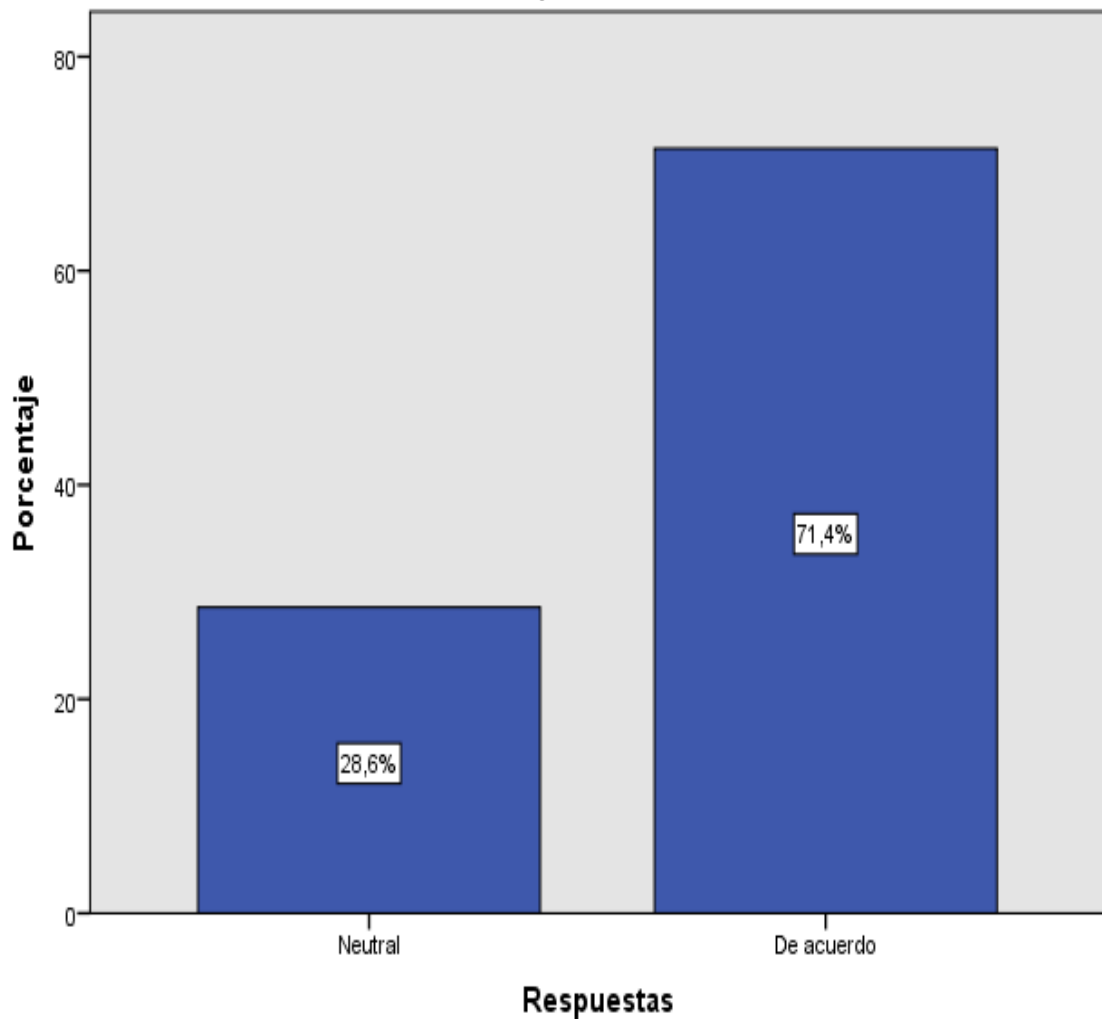
Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo.

**Tabla 9: ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?**

| Respuestas | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral    | 4          | 28,6       | 28,6              | 28,6                 |
| De acuerdo | 10         | 71,4       | 71,4              | 100,0                |
| Total      | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: El investigador.

**Figura 9: ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?**



Fuente: Tabla 9.  
Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 28.6% (4 encuestados) respondieron neutral, y el 71.4% (10 encuestados) respondieron estar de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestados) respondieron estar totalmente de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo.

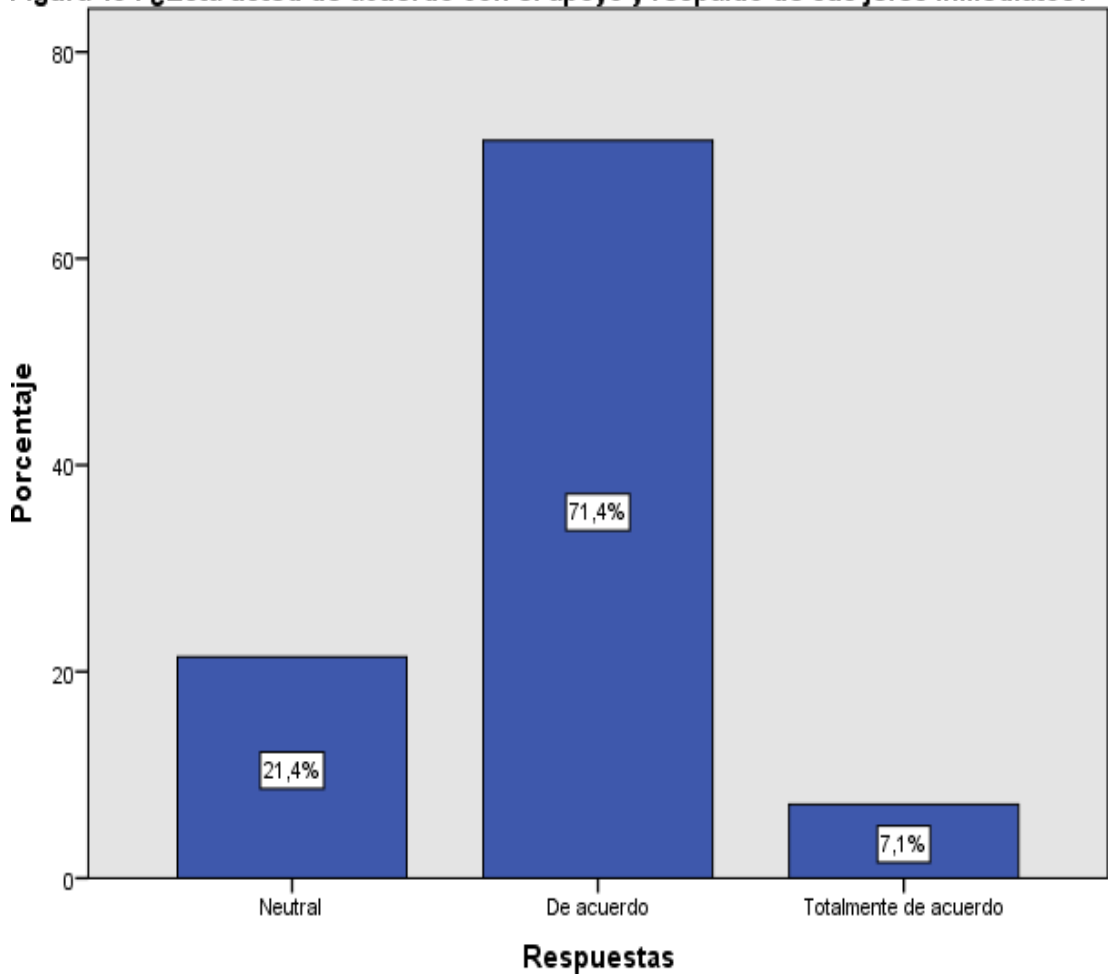


**Tabla 10: ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 3          | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
| De acuerdo            | 10         | 71,4       | 71,4              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: El investigador.

**Figura 10 : ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?**



Fuente: Tabla 10.  
Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 21.4% (3 encuestados) respondieron de manera neutral, el 71.4% (10 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 71.4% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos.

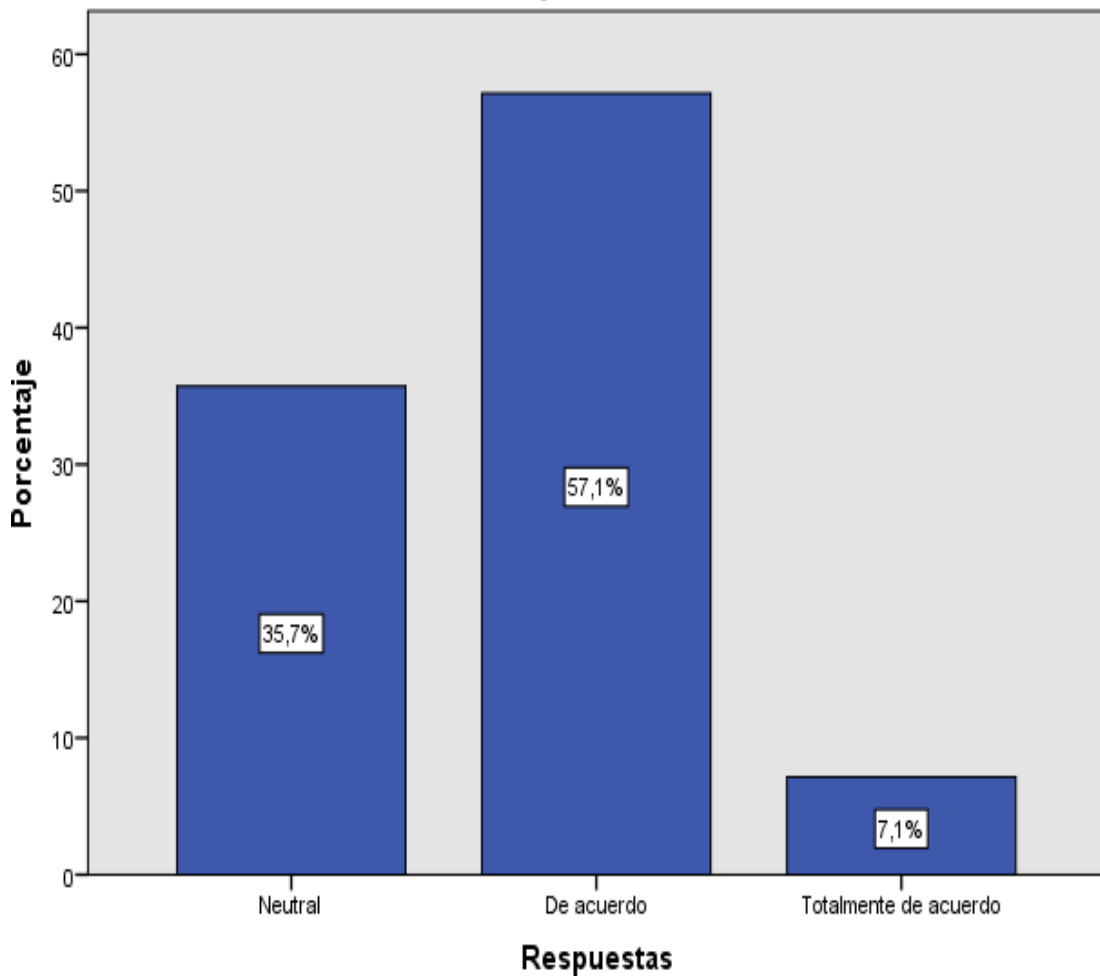
**Tabla 11: ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 5          | 35,7       | 35,7              | 35,7                 |
| De acuerdo            | 8          | 57,1       | 57,1              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Figura 11: ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?**



Fuente: Tabla 11.

Elaboración: El investigador

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 35.7% (5 encuestados) respondieron de manera neutral, el 57.1% (8 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos.

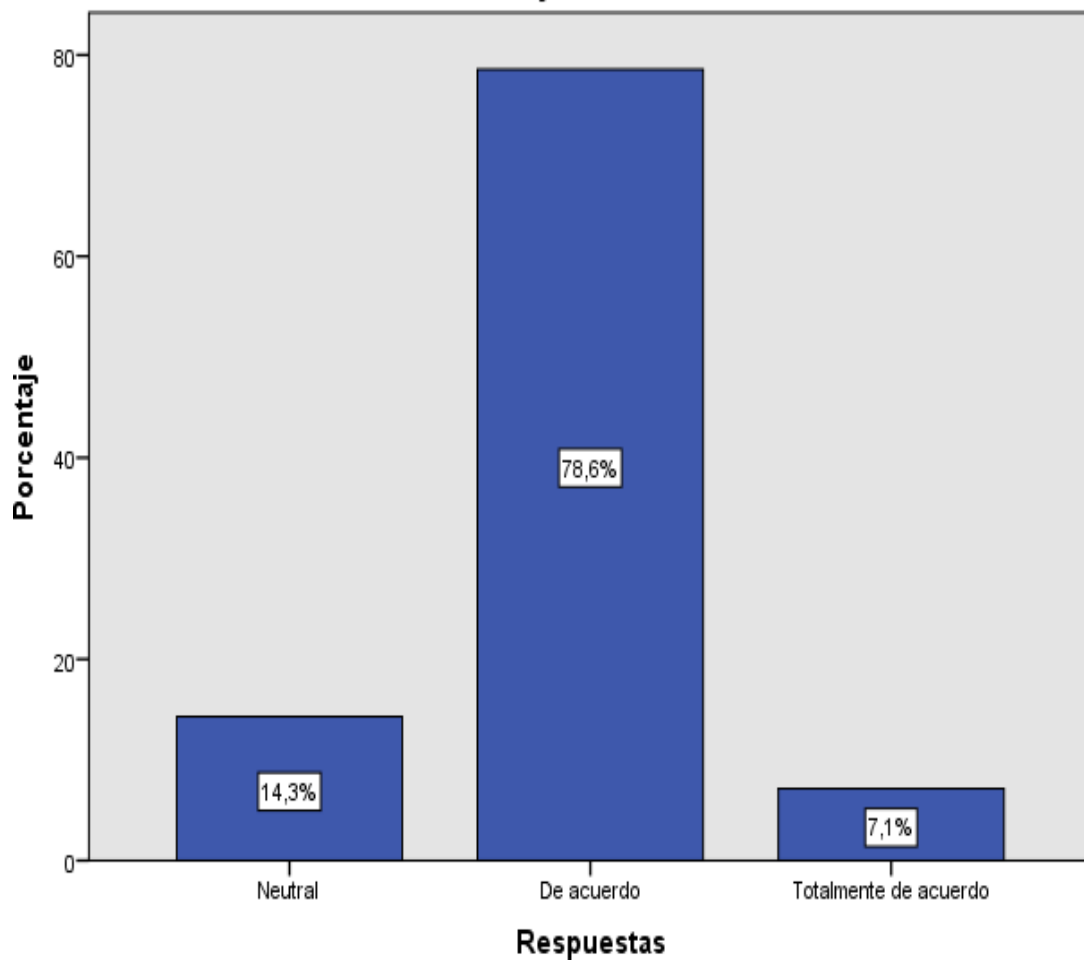
Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 57.1% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos.

**Tabla 12: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?**

| Respuestas            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Neutral               | 2          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
| De acuerdo            | 11         | 78,6       | 78,6              | 92,9                 |
| Totalmente de acuerdo | 1          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
| Total                 | 14         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: El investigador.

**Figura 12: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?**



Fuente: Tabla 12.  
Elaboración: El investigador.

### **Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 14.3% (2 encuestados) respondieron de manera neutral, el 78.6% (11 encuestados) respondieron de acuerdo, y el 7.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas.

Como conclusión podemos afirmar que existe una mayoría: 78.6% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas.

## **5.2. Análisis de resultados.**

El análisis de los resultados, se realizará a través de la prueba de hipótesis, a la cual se le aplicará el estadístico Chi cuadrado de Pearson la cual permite medir la correlación entre variables (Sampieri,1998).

### **5.2.1 Prueba de Hipótesis:**

#### **5.2.1.1 Hipótesis general**

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa  
Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**Ho = Hipótesis Nula**

El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**HG= Hipótesis Alterna**

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**Cuadro 2: Prueba de chi-cuadrado - Hipótesis General**

|                              | Valor               | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------|---------------------|----|---------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 18,198 <sup>a</sup> | 4  | ,001                      |
| Razón de verosimilitud       | 11,367              | 4  | ,023                      |
| Asociación lineal por lineal | 6,833               | 1  | ,009                      |
| N de casos válidos           | 14                  |    |                           |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Interpretación:**

Se puede observar en la siguiente tabla que el estadístico asociado al Chi Cuadrado tiene un valor de 0.001, un valor menor a 0.050 que es el nivel de significación establecida.

Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

### 5.2.1.2 Hipótesis Específica N° 01

La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa

Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

#### **H<sub>0</sub> = Hipótesis Nula:**

La comunicación no influye en el desempeño laboral de la empresa

Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

#### **H<sub>1</sub>= Hipótesis Alterna**

La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa

Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

### Cuadro 3: Prueba de Hipótesis Específica N° 01

#### Pruebas de Chi-cuadrado

| Preguntas  | Sig. asintótica<br>(bilateral) |
|--|--------------------------------|
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo? | 0.001                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?         | 0.005                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de   | 0.001                          |



|  |       |
|--|-------|
| acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?   |       |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                      | 0.001 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?            | 0.007 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas? | 0.003 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?    | 0.003 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?            | 0.007 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones? * ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?                 | 0.009 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones? * ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                           | 0.006 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones? * ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?                 | 0.005 |

|   |       |
|---|-------|
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas? | 0.002 |
|---|-------|

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Comunicación, relacionado con los indicadores del desempeño laboral, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

### 5.2.1.3 Hipótesis Específica N° 02

Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

**Ho = Hipótesis Nula:**

Las relaciones interpersonales no influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

## H<sub>2</sub>= Hipótesis Alterna

Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

### Cuadro 4: Prueba de Hipótesis Específica N° 02

#### Pruebas de Chi-cuadrado.

| Preguntas  | Sig. asintótica<br>(bilateral) |
|--|--------------------------------|
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo? | 0.007                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?         | 0.002                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa? * ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?              | 0.004                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa? * ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                        | 0.006                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa? * ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?              | 0.007                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?   | 0.007                          |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo   | 0.004                          |

|  |       |
|--|-------|
| en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?  |       |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?       | 0.003 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?            | 0.006 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                      | 0.007 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?            | 0.007 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas? | 0.001 |

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: El investigador.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Relaciones interpersonales, relacionado con los indicadores del desempeño laboral, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

#### 5.2.1.4 Hipótesis Específica N° 03

El entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

#### **H<sub>0</sub> = Hipótesis Nula:**

El entorno físico no influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

#### **H<sub>3</sub>= Hipótesis Alterna**

El entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

### Cuadro 5: Prueba de Hipótesis Específica N° 03

#### Pruebas de Chi-cuadrado

| Preguntas   | Sig. asintótica (bilateral) |
|---|-----------------------------|
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su | 0.001                       |

|  |       |
|--|-------|
| trabajo?   |       |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?           | 0.004 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados? * ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?                | 0.003 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados? * ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                          | 0.005 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados? * ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?                | 0.004 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?     | 0.023 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo? | 0.013 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?         | 0.007 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera? * ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?              | 0.027 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera? * ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                        | 0.014 |
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera? * ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?              | 0.002 |

|  |       |
|--|-------|
| ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera? * ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas? | 0.012 |
|--|-------|

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: El investigador.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Entorno físico, relacionado con los indicadores del desempeño laboral, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: El entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

## 5.2.2. Discusión de resultados:

I. Grimaldos, Sánchez, y Ramírez. (2018).En su tesis: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA RESTCAFE S.A.S.* Llega a la siguiente conclusión:

Se pueda identificar que el clima organizacional presentado dentro del punto de venta y como puede llegar a afectar de manera positiva o negativa en las funciones que el operador realiza dentro de la compañía, en este caso, dentro de su puesto de trabajo localizado en el

punto de venta éxito la colina, y que mediante de los resultados arrojados, la empresa RESTCAFE S.A.S.

La presente conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde podemos observar que una gran mayoría 57.1% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos y el 78.6% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas.

- 2 Zans. (2017). En su tesis: *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Llega a la siguiente conclusión:

Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.

Esta conclusión difiere de los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que podemos observar que una gran mayoría 57.1% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos y el 78.6% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas.



3. Pérez. (2014). En su tesis: “*El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*”. Llega a la siguiente conclusión:

Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.

Esta conclusión difiere de los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que se puede observar que una gran mayoría de encuestados 71.4.0% de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa.

4. Ccallo. (2018). En su tesis: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO ILAVE - 2017 – 2018*. Llega a la siguiente conclusión:

De acuerdo con la hipótesis y meta general con respecto al clima organizacional y ejecución laboral del personal de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave - 2017 - 2018 están fundamentalmente relacionados, ya que el nivel de vinculación es equivalente a 0.893 \*\* lo cual muestra que existe una conexión constructiva entre los dos factores,

60.9% de los trabajadores expresan que en la Municipalidad Provincial de El Collao llave.

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se puede observar que el estadístico asociado al Chi Cuadrado tiene un valor de 0.001, un valor menor a 0.050 que es el nivel de significación establecida. Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

5. Palomino, Retamozo. (2016). En su tesis: *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – 2015*. Llega a la siguiente conclusión:

Se resolvió que existe una prueba mensurable en el estilo de administración (X1) que influye considerablemente en la conducta (Y1) de los trabajadores metropolitanos, en esta línea aprobando la teoría explícita primaria (H1), como aparece por el chi-cuadrado prueba fáctica Como  $(\chi^2) = 20.534 > (\chi^2) = 9.4877$ . En otras palabras: El estilo de iniciativa afecta sustancialmente la conducta de los trabajadores nombrados, empleados por la metodología CAS y autoridades del común Municipio de Huanta, en un nivel de importancia  $\alpha = 0.05$ .

Esta conclusión coincide con los resultados de nuestra investigación, donde podemos observar que una gran mayoría de 57.1%

de los encuestados que manifestaron estar de acuerdo en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes.

6. Gallegos. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE MINISTERIO PÚBLICO GERENCIA ADMINISTRATIVA DE AREQUIPA, 2016*. Llega a la siguiente conclusión:

Existe una conexión entre el clima organizacional y la ejecución experta de los Servidores de Gestión Administrativa del Ministerio Público de Arequipa, que se exhibió con el 93.3% de los trabajadores que expresan que el clima organizacional es normal, por lo tanto, tienen una presentación impresionante. Al mirar la  $p$  estimada, se ve que es 0.001, es decir, está por debajo de 0.05, lo que implica que existe una conexión entre los dos factores. Esto contrasta la hipótesis, siendo factible ampliar una propuesta para mejorar el clima organizacional.

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se puede observar que el estadístico asociado al Chi Cuadrado tiene un valor de 0.001, un valor menor a 0.050 que es el nivel de significación establecida. Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.

## VI CONCLUSIONES

1. Como conclusión general, podemos afirmar que se ha logrado corroborar la hipótesis general de estudio, planteada a inicio de esta investigación es decir se probó que: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020. Esta afirmación no solo se basa en la prueba de hipótesis, sino en los resultados y las cifras que podemos observar en las tablas y figuras del presente informe de investigación.
2. Se afirmar que: La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC, esto se corrobora a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson cuyos valores son menores al valor crítico 0.05, es decir que los indicadores de información y participación, influyen sobre los indicadores del desempeño laboral.
3. Se afirmar que: Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC., esto se corrobora a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson cuyos valores son menores al valor crítico 0.05, es decir que los indicadores de confianza y apoyo, influyen sobre los indicadores del desempeño laboral.
4. Se afirmar que: El entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC., esto se corrobora a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson cuyos valores son menores al valor crítico 0.05, es decir que los indicadores de espacios de trabajo adecuado y seguridad, influyen sobre los indicadores del desempeño laboral.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones:**

1. Crear un clima de confianza entre los colaboradores y los directivos de la empresa, para de esta manera generar implicación y efectividad en los resultados de la organización.
2. Implementar herramientas de comunicación en línea para facilitar la comunicación en la empresa y además nos ayuda con el ahorro de tiempo y a la vez permite documentar las labores.
3. Implementar dinámicas de grupo antes de empezar la jornada de trabajo, esto con la finalidad de generar confianza, cooperación, tomar decisiones, mejorar la comunicación entre los colaboradores de la empresa.
4. Evaluar y desarrollar espacios físicos seguros y confortables para mejorar la satisfacción de los colaboradores ya que esto repercute directamente en la satisfacción de nuestros clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Anzola, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia. Editorial Universidad.
- Bisquerra, R. (2003). *Modelos de Orientación e Intervención psicopedagógica*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Ccallo, M. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO ILAVE - 2017 – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Chiavenato, I. (1992). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. México, D.F.:McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Fernández, P., Bajac, H. (2003). *La gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.S.A
- Gallegos, F. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE MINISTERIO PÚBLICO GERENCIA ADMINISTRATIVA DE AREQUIPA, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Perú.

- Guillén, C., Aduna, R. (2008). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*.  
México: McGraw Hill Interamericana
- Grimaldos, A. Sánchez, H., y Ramírez, E. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA RESTCAFE S.A.S.* (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.
- Meliá, J., Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Palomino, P., Retamozo, R. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional de san Cristóbal de Huamanga, Perú.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, F. (2014). “*El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*” (Tesis de pregrado). Universidad central del Ecuador, Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Prentice Hall.
- Rodríguez, P. (2010). *Métodos de investigación*. México D.F., México: Universidad de Sinaloa.

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F., México: McGraw Hill.

Seisdedo, N. (1996). *El clima laboral y su medida. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Wutchy, S., Jones, B. y Uzzi, B. (2007). *The increasing dominance of teams in production o knowledge*. Science.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.



# ANEXO

### Anexo N° 1: Cuestionario

La siguiente encuesta trata de determinar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC.

Por favor marque con una “X” en el casillero de su preferencia según la siguiente las siguientes opciones:

| A                        | B             | C       | D          | E                     |
|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N° | Pregunta  | A | B | C | D | E |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones?      |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa?                     |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes?         |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados?               |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera?             |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?        |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?                |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?                     |   |   |   |   |   |
| 10 | ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                               |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?                     |   |   |   |   |   |
| 12 | ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?          |   |   |   |   |   |

## Anexo N° 02: Análisis de fiabilidad

### Alfa de Cronbach -Estadísticas de elemento

|  | Media | Desviación<br>estándar | N  |
|--|-------|------------------------|----|
| 1. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe una adecuada comunicación entre sus colegas y sus jefes? | 3,57  | ,646                   | 14 |
| 2. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa toma en cuenta sus opiniones o participaciones?      | 3,64  | ,633                   | 14 |
| 3. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de confianza en su empresa?                     | 3,86  | ,663                   | 14 |
| 4. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que existe un clima de apoyo entre sus colegas y sus jefes?         | 3,71  | ,611                   | 14 |
| 5. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa cuenta con espacios físicos adecuados?               | 3,57  | ,514                   | 14 |
| 6. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que la empresa le brinda la seguridad que usted espera?             | 3,93  | ,616                   | 14 |
| 7. ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le predispone a realizar bien su trabajo?        | 3,64  | ,633                   | 14 |
| 8. ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral, le compromete más con su trabajo?                | 3,86  | ,663                   | 14 |
| 9. ¿Está usted de acuerdo en que existe un espíritu de equipo, dentro de la empresa?                     | 3,71  | ,469                   | 14 |
| 10. ¿Está usted de acuerdo con el apoyo y respaldo de sus jefes inmediatos?                              | 3,86  | ,535                   | 14 |
| 11. ¿Está usted de acuerdo que un buen clima laboral le permite lograr sus objetivos?                    | 3,71  | ,611                   | 14 |
| 12. ¿Está usted de acuerdo en que un buen clima laboral le permite desarrollar mejor sus tareas?         | 3,93  | ,475                   | 14 |

### Estadísticas de fiabilidad del instrumento

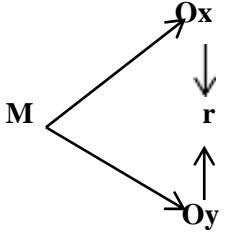
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0,886            | 0,882   | 12             |

**Interpretación:** El resultado de la prueba de fiabilidad del cuestionario es de 0.886 es decir un valor mayor a 0.800 que es el mínimo aceptable, por lo tanto el instrumento se califica como muy satisfactorio, es decir las preguntas del cuestionario son aptas para su aplicación.

### ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ESIEL SAC. HUÁNUCO, 2020.

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLE  | DIMENSIONES                                 | INDICADORES  |
|--|---|--|---|---|--|
| <b>GENERAL:</b><br><br><b>PG:</b> ¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?          | <b>GENERAL:</b><br><br><b>OG:</b> Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020          | <b>GENERAL:</b><br><br><b>HG:</b> El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020     | Clima organizacional<br><b>Variable Independiente (X)</b> | X <sub>1</sub> : Comunicación               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Participación</li> </ul>                 |
|  |   |  |   | X <sub>2</sub> : Relaciones interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Apoyo</li> </ul>                           |
|  |   |  |   | X <sub>3</sub> :Entorno físico              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de trabajo adecuados</li> <li>• Seguridad</li> </ul>   |
| <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿Qué tanto la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020? | <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>OE<sub>1</sub>:</b> Establecer que tanto la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020 | <b>ESPECÍFICOS:</b><br><b>HE<sub>1</sub>:</b> La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020 | Desempeño laboral<br><b>Variable dependiente (Y)</b>      | Y <sub>1</sub> : Desempeño individual       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Compromiso</li> </ul>                    |
|  |   |  |   | Y <sub>2</sub> : Desempeño grupal           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en equipo</li> <li>• Soporte de equipo</li> </ul> |
|  |   |  |   | Y <sub>3</sub> :Compromisos laborales       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos</li> <li>• Tareas</li> </ul>                          |
| <b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿De qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?    | <b>OE<sub>2</sub>:</b> Conocer de qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020       | <b>HE<sub>2</sub>:</b> Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020        |   |   |  |
| <b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿De qué modo el entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020?                    | <b>OE<sub>3</sub>:</b> Identificar de qué modo el entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.                  | <b>HE<sub>3</sub>:</b> El entorno físico influye en el desempeño laboral de la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020.                     |   |   |  |

| TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN  | POBLACIÓN Y MUESTRA   | DISEÑO/ESQUEMA  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS  |
|--|---|---|--|
| <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativa</li> </ul> | <b>POBLACIÓN:</b><br>Nuestro universo va a estar conformado por 14 empleados que laboran en la empresa Servicios Generales ESIEL SAC.   | <b>DISEÑO:</b><br>La presente investigación se realizará aplicando el diseño de investigación: Descriptivo – Correlacional. | <b>TÉCNICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>                     |
| <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> </ul> | <b>MUESTRA:</b><br>Se determinó aplicando una muestra poblacional es decir la muestra estará representada por los 14 empleados que laboran en la empresa Servicios Generales ESIEL SAC. | <b>ESQUEMA:</b>                           | <b>INSTRUMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> </ul> |

## **ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Huánuco, 12 de setiembre de 2020**

**CARTA N°001-2020-RMGA**

**Señor Gerente**

**Servicios Generales ESIEL SAC.**

**Presente**

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, estudiante de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Lima, me encuentro realizando una investigación de grado , con la finalidad de optar el título de licenciado en administración. La investigación que mi persona está realizando lleva por título:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES  
ESIEL SAC. HUÁNUCO, 2020.**

Los resultados de la investigación realizada serán un aporte a su gestión y también serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios. Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas.

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de su organización y de la sociedad en general, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

---

**OMAR YOVANNI DIAZ CABELLO**