



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA  
EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A -  
CHICLAYO, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda**

**<https://orcid.org/0000-0002-2338-5746>**

**Bach. Heredia Rivas, Leidy Fiorela**

**<https://orcid.org/0000-0002-4059-9084>**

**Asesor:**

**Dr. Garcia Yovera Abraham Jose**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de investigación:**

**Gestión empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A-  
CHICLAYO 2021**

Asesor (a): Dr. Garcia Yovera Abraham Jose  
Firma

Presidente (a) Dr. Mego Núñez, Onésimo  
Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera, Abraham José  
Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo, Sandra  
Firma

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) egresado (s) del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CANTERA PATAPO LA VICTORIA S.A - CHICLAYO 2023.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USSS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda	DNI: 75362378	
Heredia Rivas, Leidy Fiorela	DNI: 48203367	

Pimentel, 04 de abril de 2023

## DEDICATORIA

Llena de orgullo, amor e ilusión, dedico este proyecto a mis padres, hermano y mis familiares que siempre estuvieron motivándome a no desistir en cualquier ámbito de mi vida. Y a Dios por darme la fuerza y sabiduría para alcanzar y lograr con éxito una más de mis metas propuestas.

*Bach. Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda*

Mi proyecto va dedicado a Dios por brindarme la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo, a mis padres por motivarme día a día para luchar por mis sueños y a mi abuelito Edmundo quien junto a Dios guían mi camino.

*Bach. Heredia Rivas, Leidy Fiorela*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por la vida, salud y fuerza para avanzar día a día con este proyecto. El amor recibido y la dedicación de nuestros padres en nuestros avances, gracias a ellos que fueron los principales motores de nuestros sueños y por confiar en nosotras.

Gracias también a nuestros docentes, por su apoyo, motivación e indicaciones para mejorar día a día con nuestro proyecto.

*Bach. Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda*

*Bach. Heredia Rivas, Leidy Fiorela*

## RESUMEN

El clima organizacional es importante en una organización porque los colaboradores se sentirán a gusto y serán eficientes y habrá una mayor productividad logrando el éxito de la empresa. La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. La metodología es de tipo descriptiva-correlacional con diseño no experimental, una población de 218 colaboradores y una muestra aplicada a 140 colaboradores. Se usó como técnica la encuesta y como instrumento cuestionario. Según los resultados obtenidos muestra que el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa no es muy satisfactorio ya que cierto grupo de colaboradores no están muy contentos con el clima organizacional que se está ejecutando actualmente, por otro lado, también pudimos detectar que existe cierta dependencia de la variable desempeño laboral y la variable clima organizacional. En la prueba del coeficiente de correlación, arrojó 0,494 lo que significa que tiene una correlación positiva moderada, además posee un nivel de significancia 0,000 que es menor que el alfa que 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, H1: El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

**Palabras claves:** Clima organizacional, Desempeño laboral, Correlación, Dependencia.

## ABSTRACT

The organizational climate is extremely important in an organization since, thanks to this, the collaborators will feel comfortable and develop efficiently and therefore there will be greater productivity achieving the success of the company. The general objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and the performance of the employees of the company Cantera Pátapo La Victoria S.A. The research methodology is descriptive-correlational with a non-experimental design, with a population of 218 collaborators and a sample applied to 140 collaborators from different areas. The survey was used as a technique and as a questionnaire instrument. According to the results obtained, we were able to find that the work performance of the company's collaborators is not very satisfactory since a certain group of collaborators are not very happy with the organizational climate that is currently being executed, on the other hand, we were also able to detect that there is a certain dependence on the job performance variable and the organizational climate variable. In the correlation coefficient test, it returned 0.494 which means that it has a moderate positive correlation, it also has a significance level of 0.000 which is less than the alpha than 0.05, therefore the null hypothesis is rejected and the hypothesis is accepted. alternative, H1: The organizational climate is related to the work performance of the employees of the company Cantera Pátapo La Victoria SA.

**Keyword:** Organizational climate, Work performance, Correlation, Dependency.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teoría relacionada al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	28
1.6. Hipótesis .....	29
1.7. Objetivos. ....	29
II. MÉTODO Y MATERIALES.....	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	31
2.2. Variables, Operacionalización Variables Dimensiones Indicadores Ítem .....	32
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	39
2.6. Criterios éticos .....	39
2.7. Criterios de Rigor Científico .....	39
III. RESULTADOS .....	41
3.1. Resultados en tablas y figuras .....	41
3.2. Discusión de resultados .....	57
3.2. Aporte práctico .....	61
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
4.1. Conclusiones.....	74
4.2. Recomendaciones.....	75
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS .....	85



## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización .....	32
<b>Tabla 2</b> Validaciones.....	37
<b>Tabla 3</b> Resumen de procesamiento de los casos .....	38
<b>Tabla 4</b> Estadístico de fiabilidad .....	38
<b>Tabla 5</b> Resultados de sexo de los encuestados.....	41
<b>Tabla 6</b> Resultados de intervalo de edad.....	42
<b>Tabla 7</b> Resultados de la dimensión estructura .....	43
<b>Tabla 8</b> Resultados de la dimensión responsabilidad .....	44
<b>Tabla 9</b> Resultados de la dimensión recompensa .....	45
<b>Tabla 10</b> Resultados de la dimensión desafío .....	46
<b>Tabla 11</b> Resultados de la dimensión relaciones.....	47
<b>Tabla 12</b> Resultados de la dimensión cooperación.....	48
<b>Tabla 13</b> Resultados de la dimensión estándares .....	49
<b>Tabla 14</b> Resultados de la dimensión conflicto .....	50
<b>Tabla 15</b> Resultados de la dimensión identidad.....	51
<b>Tabla 16</b> Resultados de la dimensión eficacia .....	52
<b>Tabla 17</b> Resultados de la dimensión eficiencia .....	53
<b>Tabla 18</b> Resultados de la dimensión efectividad.....	54
<b>Tabla 19</b> Correlación de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral .....	55
<b>Tabla 20</b> Estadísticas para una muestra.....	56
<b>Tabla 21</b> Prueba para una muestra .....	56
<b>Tabla 21</b> Prueba de hipótesis .....	56
<b>Tabla 23</b> Acción 01: Herramientas de Feedback .....	66
<b>Tabla 24</b> Acción 02: Capacitaciones sobre clima organizacional.....	69
<b>Tabla 25</b> Acción 03: Evaluación del desempeño .....	71
<b>Tabla 26</b> Presupuesto del plan de acción .....	72
<b>Tabla 27</b> Ingresos y egresos de la Cantera Pátapo La Victoria S.A .....	73
<b>Tabla 28</b> Beneficio-costos.....	73

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Porcentaje de sexo de los encuestados .....	41
<b>Figura 2</b>	Porcentaje de Intervalo de edad.....	42
<b>Figura 3</b>	Porcentaje de la dimensión estructura .....	43
<b>Figura 4</b>	Porcentaje de la dimensión responsabilidad .....	44
<b>Figura 5</b>	Porcentaje de la dimensión recompensa.....	45
<b>Figura 6</b>	Porcentaje de dimensión desafío .....	46
<b>Figura 7</b>	Porcentaje de la dimensión relaciones .....	47
<b>Figura 8</b>	Porcentaje de la dimensión cooperación .....	48
<b>Figura 9</b>	Porcentaje de la dimensión estándares.....	49
<b>Figura 10</b>	Porcentaje de la dimensión conflicto .....	50
<b>Figura 11</b>	Porcentaje de la dimensión identidad.....	51
<b>Figura 12</b>	Porcentaje de la dimensión eficacia .....	52
<b>Figura 13</b>	Resultados de la dimensión eficiencia.....	53
<b>Figura 14</b>	Porcentaje de la dimensión efectividad .....	54
<b>Figura 15</b>	Certificado de participación a capacitación .....	68
<b>Figura 16</b>	Foto 1 aplicando encuesta .....	104
<b>Figura 17</b>	Foto 2 y 3 aplicando encuesta.....	104
<b>Figura 18</b>	Foto 4 y 5 aplicando encuesta.....	105
<b>Figura 19</b>	Foto 6 y 7 aplicando encuesta.....	105

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### 1.1.1. Contexto Internacional

Iglesias y Torres (2018, Pág. 03). Cuba. En su artículo de licenciamiento. Cuya finalidad fue establecer el conocimiento de clima organizacional, considerando la asociación en el contorno laboral en la práctica de enfermería. Asimismo, de otro punto mencionan que el clima organizacional es un factor muy importante dentro de los planes de organización, gestión de recursos, cambios y la creación de nuevas estrategias empresariales”. Esta investigación tuvo gran repercusión en los resultados y en el proceso directamente reaccionando las variables estudiadas. Este artículo guarda relación con nuestro proyecto ya que nosotros estudiaremos el clima organizacional y la repercusión en el desempeño de los individuos que trabajan en la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

Vega, (2016, Pág. 05), Colombia. En la revista científica Empresarial & Laboral nos menciona que “Para medir el aspecto del clima organizacional se debe apoyar en la percepción de la motivación y la relación que tienen los colaboradores lo cual influye en el comportamiento de cada uno de ellos y asimismo en la productividad de la entidad”. Este artículo guarda relación con el presente estudio, ya que analizaremos el clima organizacional en la empresa y cómo incide en la eficiencia de cada colaborador.

Sosa, (2018, Pág. 06). México. En la revista Forbes nos dice que “Existen factores internos (relación del jefe con los colaboradores) y externos (el macro ambiente político, económico y comercial) que impactan positiva y negativamente en el clima organizacional de una empresa”. Esta revista guarda un vínculo con la presente investigación ya que nosotros examinaremos qué factores se relaciona con el clima organizacional que se vive diariamente en la pyme.

Tejedor y García (2010, Pág.05), Salamanca. En su artículo Estudios y notas señala que “el desempeño laboral se conceptualiza como la responsabilidad, haciéndolo de acuerdo a nuestra capacidad de mejorar continuamente y alcanzar niveles superiores, incluyendo una serie de

conocimientos, conjunto de habilidades, actitudes y valores” Este artículo guarda relación con la presente investigación puesto que nosotros analizaremos la asociación del clima laboral con respecto a la categoría desempeño de trabajadores. Sabiendo que es muy importante el desempeño de un trabajador en la exploración de las finalidades de la organización.

Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020, Pág. 12), Ecuador. En su artículo de licenciamiento relatan que la idea principal presentada fue el análisis que se obtuvo por la categoría independiente y la dependiente. Este artículo guarda relación con el presente estudio en su variable desempeño laboral, puesto que nosotros estudiaremos dicha variable. Recalcando desde nuestro punto de vista la importancia del desempeño laboral ya que suma a la capacidad para resolver problemas, logrando así el desarrollo personal y organizacional.

Álvarez, Alfonso y Indacochea, (2018, Pág. 10, 11). Ecuador. En la revista didasc “la finalidad principal fue valorar el desempeño laboral de las habilidades humanas usando estrategias en diseño de lineamientos de procesos de evaluación”. Esta revista guarda asociación con la presente investigación en su variable desempeño, ya que nosotros analizaremos el vínculo existente en el clima organizacional que se da en dicha organización y en el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. Sabiendo que el desempeño de una persona influye mucho en el desarrollo organizacional y personal.

### **1.1.2. Contexto Nacional**

Barboza, Rivera y Rafael (2021, Pág. 02). Lima, En su artículo de licenciatura sostienen que, con respecto al “clima organizacional, es un componente indispensable para lograr de los fines empresariales en las empresas, a su vez es un proceso crucial por la dinámica en la que trabajan las diferentes empresas del entorno, esto suma al equilibrio en el capital humano con la finalidad de mantener colaboradores motivados, satisfechos y productivos” Este artículo guarda relación con nuestra investigación en cuanto al clima organizacional ya que nosotros analizaremos el impacto de

esta variable dentro del desempeño laboral en la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

Bazalar y Choquehuanca (2020, Pág.05), En su revista científica y tecnológica Llamkasun sostuvo como objeto de estudio “describir la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados de la Universidad nacional del callao” Este artículo posee una relación con la investigación presentada, en su categoría clima organizacional, ya que es de vitalidad que los colaboradores tengan un excelente clima laboral y se encuentren bien emocionalmente lo cual trae como consecuencia una eficiente productividad en la organización.

Cabrera, Reyes y Sandoval (2020, Pág.08), Ayacucho. Revista Gobierno y Gestión Pública. Este artículo presenta una relación con la investigación en su variable pendiente (clima organizacional) puesto que el tener un clima en armonía dentro de una organización va permitir que cada uno de sus trabajadores actúen de manera positiva y por ello facilitan con el cumplimiento de la finalidad establecida por la empresa.

Bautista, Cienfuegos y Aquilar (2020, Pág. 03), Lima, explican que el desempeño laboral, se describe como el accionar y comportamientos mostrados por los colaboradores que suman al alcance de objetivos dentro de cada organización”. Este artículo guarda relación con la presente investigación en su variable independiente (desempeño) puesto que el tener unos colaboradores con un gran desempeño, facilita e impulsa los logros.

Varela (2021, Pág. 04), Lima, En la Revista Economía afirma que “Hay 3 factores perjudicantes en el desempeño de los colaboradores que son el fuerte estrés, la depresión y la ansiedad, por lo que se requiere motivarlos y engreírlos ya que traerá como consecuencia trabajadores alegres y por ende resultados positivos para la organización”. Esta noticia guarda relación con la presente investigación en su variable independiente (desempeño) ya que nosotros analizaremos la influencia que existe en el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. puesto que el tener un adecuado desempeño y motivarlos día a día aportarán positivamente a la organización.

Boada, (2019, Pág.12) En su Revista: "Journals of Economics, finance and Internationals busines"; "Verificaron la asociación con respecto a la satisfacción y el desempeño laboral de una entidad dedicada a brindar servicio de vigilancia situada en la ciudad de Lima." Este artículo posee una relación con la presente investigación en su variable independiente (desempeño) ya que el tener una buena conducta repercute en el logro de cada objetivo establecido por la organización.

### **1.1.3. Contexto Local**

Hoy en día es de vitalidad para toda organización sostener un clima organizacional apropiado, ya que es uno de los componentes cruciales que se relacionan claramente con el desempeño laboral de sus colaboradores.

Cantera Pátapo La Victoria S.A, es la primera empresa minera no metálica formal en el departamento de Lambayeque desde el año 2012, ubicada en el KM 4 Carretera a Chongoyape, Caserío Las Canteras. Está dedicada a la exploración y/o explotación de minerales no metálicos específicamente en el rubro de los agregados para la construcción; desarrollando para ello actividades y tareas para su producción, beneficio, transporte y comercialización de dichos materiales.

La empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A, en la actualidad no aplica diferentes factores para un propicio clima organizacional por lo que incide en el rendimiento de cada uno de los trabajadores lo cual traería como consecuencia un retraso en el cumplimiento de cada objetivo planteado por la organización, por lo que es requerido, determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño de los colaboradores, con la finalidad de analizar cuál es el nivel de clima organizacional y posteriormente diagnosticar cual es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

Es recomendable que la empresa se preocupe por tener un adecuado clima organizacional ya que ello afecta en gran medida al desempeño laboral de cada colaborador y por ende en el cumplimiento con las finalidades señaladas por la organización.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Nivel Internacional**

Suasnavas (2018, Pág. 03). En Ecuador, en su investigación de licenciatura. Cuya finalidad fue evaluar y analizar la variable clima organizacional en la organización Metalectri Cía., situada en Quito ciudad de Ecuador. La investigación fue no experimental, se basó en el tipo descriptivo con una muestra de 25 sujetos, a los cuales se les designó una técnica: encuesta para obtener datos. De donde se obtuvo como resultados que 78,48% afirma que, si existe un buen clima laboral, sin embargo, un 21,52% está insatisfecho, con ello se llegó a concluir que con respecto al clima organizacional es alto, teniendo un buen ambiente laboral, una mejor productividad y desempeño de los colaboradores.

Mogrovejo (2020, Pág.09). En Guayaquil en su investigación de maestría. Tuvo por objeto de investigación estudiar la incidencia del clima organizacional sobre la motivación del colaborador en una entidad hospitalaria "Liborio Panchana Sotomayor". Desarrollando un enfoque metodológico cuantitativa, de tipo descriptiva y que a su vez es correlacional, de corte trasversal, con una muestra de 218 colaboradores, a quienes se les ejecuto como técnica para obtener datos una encuesta, y un cuestionario por instrumento. Teniendo como hallazgos que el clima organizacional posee una escala del 0,95 y la variable motivación un alfa de 0,97 lo que significa que ambas variables son fiables para ser aplicadas, asimismo se llegó a concluir hay una positiva correlación entre las dos categorías de investigación, un coeficiente de 0.937, y un sig. de 0,00.

Vera (2016, Pág. 07). México. En su investigación de maestría. Tuvo como finalidad estudiar el clima organizacional, el compromiso y la satisfacción en el centro laboral de una entidad del rubro ferroviario con el propósito de conocer la asociación entre ellos. Se utilizó como métodos un enfoque cuantitativo-de tipo descriptivo y que a su vez fue correlacional, no experimental y transaccional teniendo como técnica la encuesta y al cuestionario con una población de 157 sujetos y como muestra 122. Obteniendo como resultados, un vínculo entre la categoría clima y compromiso debido a que se aceptó la hipótesis con una correlación de

Spearman de 0.635 y Pearson de 0.732 así como también hay una asociación entre las demás variables ya que se aprueba que existe correlación entre clima y satisfacción laboral, y por un coeficiente de Spearman de 0.638 y correlación de Pearson de 0.680. Concluyendo que el clima organizacional comprende una fuerte relación con respecto al compromiso y la satisfacción del colaborador(a), además, es importante sostener un sano clima y buscar recursos que permitan la mejora.

Alvarado y Pinduisaca (2019, Pág.09). En Guayaquil en su investigación de licenciatura. Tuvo objetivo identificar los componentes que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en una entidad hospitalaria denominada Materno – Infantil a cargo de la Dra. Matilde Hidalgo de Procel. Empleando enfoque cuantitativa, estudio descriptiva, y con muestra de 50 trabajadores, los mismos que se les aplico como técnica una encuesta e instrumento un cuestionario, obteniendo como hallazgos que el 52% considera que la alta dirección no apoya, el 56% no tiene asegurado una estabilidad laboral, el 40% no es reconocido, y el 52% presenta una sobrecarga laboral. Con ello se concluyó que la sobrecarga, la escasa motivación y ausencia de capacitación, repercuten de forma no favorable en el desempeño de los colaboradores.

Rodríguez (2017, Pág.41). En México en su investigación de maestría. Tuvo como objetivo principal evaluar la satisfacción laboral como predictor del desempeño laboral en el capital humano del Centro Especializado en Atención a la Salud (CEAPS) Andrés Quintana Roo San Juan de las Huertas, Estado de México. La metodología ejecutada fue cuantitativo, descriptiva y transversal teniendo a la encuesta y un cuestionario como la técnica e instrumento, asimismo posee una población y muestra de 77 trabajadores de distintas áreas. Se sostuvo como resultados, la presencia de una asociación positiva moderada de 0.573, donde si la satisfacción incrementa, el desempeño también. Con ello se logró concluir que los colaboradores más satisfechos fueron los hombres, con una correlación positiva.

Zans (2016, Pág. 31). En Nicaragua, en su tesis de maestría. Teniendo como propósito estudiar el clima organizacional y su influencia en



el Desempeño de los docentes y colaboradores de la Regional Multidisciplinaria situada en Matagalpa. En métodos tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva – explicativa, con una población de 88 trabajadores de los mismos que se obtuvo 59 como muestra. obteniendo como resultados que un 96% afirmaron que, si se mejora el clima laboral, incidiría positivamente en el desempeño, siendo un elemento de vital importancia para el mejoramiento del personal y poder contribuir en el desarrollo organizacional. Concluyendo que, en la organización, el Clima en gran medida es óptimo, siendo considerado favorable, sin embargo, la manifestación del liderazgo es poco presente, sin querer sostener un mejor clima laboral dentro del trabajo en equipo.

### **1.2.2. Nivel Nacional**

Chunga, (2018, Pág. 46), Piura, en su tesis de maestría cuya finalidad fue estudiar el Clima Organizacional y asociamiento con el desempeño laboral de los individuos de una entidad Municipal en Bellavista. Sosteniendo una metodología cuantitativa, con estudio no experimentado de tipo correlacional,- descriptiva, y como población de 36 trabajadores, teniendo como técnica e instrumento una encuesta y cuestionario utilizado para recoger los datos. En hallazgos se sostiene que, presenta una alta correlación positiva con 0.871, entre ambas categorías estudiadas. Logrando a concluir que si el clima de la organización mejorara, entonces el desempeño tendrá el mismo resultado.

Melo (2017, Pág. 47). En Puno, su investigación de licenciatura planteando como propósito establecer si el Clima de la organización influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos del Área de Guardianía, Seguridad y Limpieza de la UNA. Empleando una metodología de tipo correlacional, de diseño casual, presentando como población a 114 trabajadores, de los mismos que se consideró una muestra de 44 individuos pertenecientes a las áreas de seguridad, guardianía, como de limpieza, por ende, para la recolección de información se consideró a la encuesta como técnica, exhibiendo como resultados que se encontró un chi cuadrado de 20,799, en cuanto al nivel de libertad. Concluyendo que hay una correlación

en ambas variables estudiadas, por ende, se reconoció como válida la hipótesis alterna, con un valor de sig. de 0,00, considerada significativa.

Guzmán (2018, Pág. 04), Lima, su tesis de licenciatura. Tuvo por objeto principal estudiar el clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral del personal en una entidad dedicada a la carga internacional. Por lo que su metodología empleada fue hipotética - deductiva, con un diseño no experimental. Transeccional, descriptivo y correlacional teniendo como técnica a la encuesta y el cuestionario como instrumento, con una población de 15 sujetos del estudio. Los hallazgos obtenidos describieron un puntaje de 13,500 de chi-cuadrado, con cuatro niveles de libertad, un sig. de 0,009, y un coeficiente estadístico Pearson de 0.559, con su sig = 0.030, indicando que se consideró aceptable la hipótesis alterna, concluyendo que la variable clima organiza sostiene una significativa asociación con la variable satisfacción.

Medina (2017, Pág.42). En Chimbote, su investigación de maestría. Por objeto principal tuvo el determinar el nivel de desempeño laboral de los empleados en una entidad municipal; en metodología. se empleó una investigación no experimental de tipo descriptivo simple, con una observación como técnica y con una ficha de observación aplicada a los 66 sujetos extraídos de una población 211. Como hallazgos mostraron que un 82.0% de los empleados demuestran un desempeño bajo, el 17% un desempeño mediano y el 2% un desempeño bueno. Logrando concluir que existe un bajo desempeño de los sujetos de la empresa estudiada.

León (2017, Pág. 14) En huari, su investigación de licenciatura cuya finalidad fue establecer de qué forma la motivación incide en el desempeño laboral en una entidad municipal; El tipo de estudio fue cuantitativo, cualitativo -no experimental- transversal-correlacional causal(explicativo) cuya población y muestra es 44 sujetos. Los resultados indicaron un valor de "sig":  $0.000 < \alpha 0.05$ , rechazando a la hipótesis nula, siendo comprobado con un grado de confianza del 95%, demostrando en ambas variables, la existencia de una alta correlación, Concluyendo que hay una positiva relación del 79.5%, para la variable independiente y dependiente.

Rosales (2018, Pág. 48) Lima, En su investigación de licenciatura titulada. Por objeto de estudio tuvo el Analizar y determinar la incidencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores en una entidad denominada GRUPO PERU L&J SRL. En métodos se utilizó una investigación aplicada - correlacional, de carácter descriptiva – no experimental, indicando en técnica: una encuesta y en instrumento: un cuestionario, el mismo que fue aplicado a 15 sujetos extraídos de la población de la organización. Los hallazgos demostraron un puntaje de 0.007 asociado al Chi Cuadrado, afirmando que entre ambas variables hay vinculo, por ende, se admitió aceptada la suposición alternativa. Concluyendo que el nivel de asociación entre la variable independiente y dependiente, es positiva moderada con un 0.699.

### **1.2.3. Nivel Local**

Lache (2020, Pág. 14). En Chiclayo. En su investigación de maestría teniendo como finalidad Conocer la asociación presente entre el clima de la organización con la productividad del personal en una entidad hospitalaria de Lambayeque. Para su desarrollo en metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, con una investigación no experimental-correlacional, transaccional, con 37 sujetos como muestra. Obteniendo como resultados que 97.30% siente un regular clima en la organización, y el 2.70 % considera como baja, además se logró una moderada correlación de Pearson de 0.653, con un sig. de 0,000, lo que ayudo a que se acepte la hipótesis alterna, logrando concluir que el clima en la organización sostiene una relación significativa con la productividad.

Chiquinta (2017, Pág. 31). Chiclayo, en su tesis de maestría. Por objeto de estudio tuvo estudiar la asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de una entidad hospitalaria. En metodología se utilizó un estudio cuantitativo- correlacional. Teniendo a una encuesta y un cuestionario como técnicas de recolección de información; aplicado a 37 sujetos de la muestra. Logrando obtener como resultados que existe un puntaje de 74.33 del nivel del clima en la organización y un puntaje de 133.00 para la satisfacción laboral correspondiente a una regular

calificación y una correlación de 0.73, concluyendo que hay una positiva y alta asociación.

Santisteban (2020, Pág. 02). En Chiclayo en su investigación de maestría. Tuvo como propósito hallar la asociación en las categorías clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados del MPL (Ministerio Público de Lambayeque). La metodología utilizada fue un estudio correlacional- cuantitativo y de diseño no experimental; utilizaron un cuestionario y una encuesta, la misma fue aplicada a 118 sujetos de la muestra. Los hallazgos conseguidos con respecto al Clima Organizacional tiene relación significativamente positiva mayor a 0.05 con el desempeño laboral, siendo corroborado con un  $Rho = ,590$ ; logrando concluir que hay una asociación entre las categorías estudiadas.

Burga y Wiese (2018, Pág.13). En Lambayeque en su investigación de maestría. Cuya finalidad fue explicar de forma detallada la incidencia de la motivación en la variable desempeño laboral del colaborador en una entidad agroindustrial. Para su desarrollo se empleó un estudio cuantitativo, descriptivo, transaccional, y para recolectar información se empleó como técnica una encuesta aplicada a 17 sujetos de estudio. Demostrando en resultados, que hay una significativa asociación con un  $r:0.604$  entre ambas variables estudiadas. Concluyendo que el conseguir una motivación alta también se lograra mejorar desempeño laboral, en términos de eficiencia y productividad.

Quispe (2019, Pág. 35). En Chiclayo, en su tesis de licenciatura. Teniendo por finalidad principal la determinación de la asociación entre el estrés y el desempeño laboral de los expertos de una entidad de Salud. su investigación fue enfocada de forma cuantitativa, con diseño no experimental de tipo descriptiva– Correlacional, en población y muestra indico a 45 sujetos de estudio. Obteniendo como resultados que el grado de estrés de acuerdo al agotamiento emocional es bajo con el 77,8% y medio con un 22,2%, mientras que la Despersonalización es bajo a un 100% y la realización personal es 100% alto, con respecto al desempeño laboral la calidad de trabajo es eficiente con un 82.2% y el compromiso es eficiente

100%, concluyendo que existe un nivel estadístico de 4.746 y nivel crítico de 3.8415, logrando afirmar la aceptación de la hipótesis alterna, demostrando así que hay un relación en ambas categorías estudiadas.

Guarniz y Palomino (2019, Pág. 06). En Chiclayo en su tesis de licenciatura. Cuya finalidad fue proponer tácticas de endomarketing para la mejora del desempeño laboral de los empleados en una entidad municipal. Empleando una metodología de tipo descriptiva, con diseño trasversal – no experimental, con 191 como muestra, a los mismos que se les genero una encuesta y un cuestionario por instrumento. Logrando obtener como resultados que existe deficiencia en las capacitaciones con un 57%, otro 57% considera que no se muestra interés para satisfacer cada necesidad del colaborador, y un 52% señala que es deficiente, la comunicación interna. Logrando concluir que las estrategias del marketing interno ayudan a fortalecer el desempeño de los sujetos de investigación, debido a que son primordiales en cada necesidad que se haga presente en la institución, ayudando en el progreso integral, personal y en una mejor comunicación.

### **1.3. Teoría relacionada al tema.**

#### **1.3.1. Clima Organizacional.**

Según el autor Litwin y Stringer (1968), Citados por Acosta & Venegas (2010, Pág. 166). “Explican importantes aspectos conductuales de los sujetos que laboran en una entidad empleando teorías motivacionales y de clima, Tratando de describir determinantes ambientales y situacionales que tienen una mayor influencia sobre la percepción y conducta del colaborador”.

Likert (1961, 1967) Citado por Corichi, Hernández & García (2013, Pág. 08). dice que la teoría decreta que el comportamiento de cada uno de los subordinados depende de cómo se comporte el área administrativa y las circunstancias organizacionales que se dan dentro ella por lo que se consolida que el efecto es causado por la percepción.

##### **1.3.1.1. Características**

Litwin & Stringer (1968) Citados por Méndez (2006, Pág. 49). Nos dice que estos Litwin y Stringer, las siguientes propiedades:

**1. Estructura:** Son reglamentos y restricciones establecidas en la empresa.

2. **Desafío y responsabilidad.** apreciación de querer ser el jefe propio.
3. **Recompensas:** Sensaciones de percibir recompensas adecuadas y equitativas por el lado de la empresa.
4. **Calor humano y apoyó.** el trabajo en equipo, el efecto de utilidad y compañerismo en el entorno laboral.
5. **Riesgos y aceptación.** los retos y riesgos del clima laboral.
6. **Tolerancia para los conflictos.**
7. **Identidad organizacional.** el nivel de fidelización hacia sus asociados.
8. **Normas y expectativas para el desempeño.** la relevancia de verificar el desempeño y la transparencia de las perspectivas vinculadas con el mismo.

Por otro lado, Likert (1961, 1967) Citado por Corichi, Hernández & García (2013, Pág. 08). Existe tres tipos de características propias de una empresa y que contribuye en la perspectiva del clima en el centro de labores.

1. **Variable causal:** definida como la variable independiente, orientada a mostrar el sentido en el que una empresa se desarrolla y adquiere consecuencias. Dentro de ellas se citan las decisiones, actitudes, estructura organizativa, competencia y estructura administrativas.
2. **Variable Intermedia:** Esta variable es sumamente importante debido a que establecen los procesos de una organización, así como también se encarga de medir el contexto interno de la organización que se encuentran reflejadas por diferentes aspectos como la comunicación, las fuerzas motivacionales, la toma de decisiones y el rendimiento de cada uno de los colaboradores.
3. **Variable final:** Esta variable es la consecuencia del efecto de las variables intermedias y causales puesto que está orientada a determinar los resultados logrados por la empresa como su perdida, ganancia o productividad. Es importante recalcar que el desempeño del personal depende de la motivación que haya en el clima laboral de una entidad y tanto factores intrínsecos y extrínsecos influyen directamente en la eficiencia de cada uno de ellos.

#### 1.3.1.1. Tipos de clima organizacional:

Para Jáuregui y Louffat (2019, Pág. 317). Existen 4 tipos:

- **Clima de innovación y creatividad.** Se caracterizan por poseer un conjunto de tácticas empresariales que afrontan el nivel elevado de la competencia, pues aumentan la eficiencia de cada uno de los procesos.
- **Clima de seguridad.** Para toda empresa es fundamental que trabaje con políticas de seguridad, pues no solo es importante para evitar accidentes sino también para su propio éxito, pues si esta cumple con cada procedimiento de seguridad en su organización no tendrá conflictos con sus trabajadores y mejorara la eficiencia, productividad dentro de las áreas laborables.
- **Clima ético:** Este ocurre cuando los individuos perciben la consideración de los comportamientos o normas en la toma de decisión o algún dilema de ética dentro de la organización. La percepción de un comportamiento correcto se convierte en el mecanismo para gestionar los dilemas éticos y en un proceso para traducir los valores organizacionales en comportamientos.
- **Clima de comunicación:** Según Falcione & Kaplan (1984) Citados por Jáuregui y Louffat (2019, Pág. 325). Nos dicen que en este tipo de clima existen dimensiones relevantes como la apertura y confianza en la comunicación, la intervención percibida en la toma de decisiones y el efecto de sensación en ser tomado en cuenta.

### 1.3.1.2. Enfoques

Bustos & Berbel (2011, Pág. 173). Diferencian dos grandes tendencias:

1. **Factores organizacionales** -visión(objetiva). los tipos más significativas son que el clima:
  - Es extrínseco al colaborador.
  - Rodea al colaborador, sin embargo, es diferente de su percepción.
  - Se presenta en la realidad empresarial.

- 2. Factores individuales o psicológicos** -visión(subjetiva). El ambiente está conformado por la percepción, comportamiento e interacción entre los sujetos que hacen participe de la empresa.

### 1.3.1.3. Dimensiones

Llaneza, (2007, Pág. 466,). Indica que “para examinar el clima de una organización es fundamental procurar toda la atención a diferentes componentes que inciden directamente en el actuar y comportar de los colaboradores y que pueden ser medidos”. Por ello cita a Litwin y Stinger, (1978) quienes dan a conocer las dimensiones tales como:

- 1. Estructura:** Incluye todo con respecto a los procedimientos, normas, y nivel jerárquico de una empresa. La misma que puede influir en las percepciones que los trabajadores tengan sobre el área donde laboran.
- 2. Responsabilidad:** Conocida también como 'empowerment', haciendo referencia al nivel de autonomía presente en el personal al momento de llevar a cabo sus actividades y rutinas diarias. Aquí es fundamental que se valore el tipo de revisión que realizan, los propios retos de las actividades y compromisos hacia los resultados que se obtendrán.
- 3. Recompensa:** Hace referencia a la perspectiva que sostiene el personal como recompensa que adquiere por el esfuerzo que hacen, al realizar sus actividades y no solo le habla de un incentivo económico sino de la motivación que emplean para tener un mejor desempeño.
- 4. Desafío:** está enfocado en el control de los colaboradores sobre los procesos productivos, ya sean productos o servicios y de los diferentes problemas que se presentan para el cumplimiento de los propósitos. Tratándose de un factor de vital importancia en la medida que contribuya a realizar un buen clima laboral de competitividad.
- 5. Relaciones:** El buen trato, el respeto y la colaboración son factores importantes que contribuyen en la productividad y



eficiencia de colaboradores, así como también generan un ambiente de calidad.

6. **Cooperación:** Está enfocada en el apoyo mutuo cuando se da el trabajo en equipo de tal forma que ayude a efectuar los propósitos de organización.
7. **Estándares:** comprende las perspectivas de los colaboradores referente a los componentes fijados por la entidad con respecto a los grados de productividad. Cuando la exigencia sea razonable y coherente, el colaborador percibirá que hay equidad y justicia.
8. **Conflictos.** El modo en la que los jefes afrontan las diferentes problemáticas, manejando los desacuerdos lo cual influyeran en las opiniones de los colaboradores sobre el manejo de conflicto en la organización.
9. **Identidad:** Está enfocada en los sentimientos de pertenencias hacia la empresa. indicando qué tan involucrado está el colaborador con el cumplir de las metas trazadas en la entidad y cómo se sienten a ser parte de ella.

### **1.3.2. Desempeño Laboral**

Según Chiavenato (2000, Pág. 283), lo precisa como “la cualidad más significativa con las que cuenta una empresa, asimismo, es definido como un grupo de acción del colaborador que son importantes para el cumplir de los propósitos de la organización, es decir, se considera como la unión del comportamiento y resultado que se obtienen dentro de una organización”.

Anastasi y Urbina (1998, Pág. 497), afirma que la teoría postula para cualquier trabajo que se asocia a distintos factores del desempeño y que los determinantes de cada factor se refieren a diversas conjugaciones de habilidad, conocimiento y motivación del colaborador.

#### **1.3.1.1. Importancia de evaluar el Desempeño Laboral**

Ventura y Delgado (2012, Pág. 181), Afirma que el evaluar al desempeño, comprende a una serie de sucesos en la cual, las características y fines de

la empresa son evidenciados en un plan de acción, que, por el cual se realiza adecuado seguimiento, garantizará el correcto desempeño de los colaboradores”. Cuyo fin es ejecutar una apreciación cualitativa y cuantitativa del nivel de eficacia con el que desarrollan sus actividades los individuos en sus puestos respectivos.

González & Olivares (2014, Pág. 168), explican que es importante, debido a que ayuda a reconocer a los trabajadores que son efectivos en su labor, los que solo laboran por cumplir y los que no se esfuerzan por realizarlo, reconoce a los trabajadores proactivos de los que solo esperan las indicaciones de jefes inmediatos, así como también ayudará en la supervisión y motivación a los colaboradores para que puedan realizar sus tareas de manera correcta.

#### **1.3.1.2. Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Chiavenato (2000, Pág. 287) manifiesta los siguientes elementos:

- Factores actitudinales del individuo, como: actitud cooperativa, responsabilidad, interés, optimista, disciplina, creatividad, discreción.
- Factores operativos: Calidad, exactitud, cantidad, trabajo en equipo y liderazgo.

#### **1.3.1.3. Objetivos de la evaluación de desempeño**

Chiavenato (2011, Pág. 205). Indica que la evaluación de desempeño no puede ser resumida al juicio simple unilateral y superficial del superior referente a la conducta del subalterno; es imprescindible ir a un grado elevado de profundidad, analizar los efectos y determinar actitudes con mutuo acuerdo con el colaborador a evaluar. Si se tiene que corregir la conducta del colaborador debe saber en qué aspectos debe cambiar. En muchas empresas, la evaluación del desempeño tiene 2 fines importantes:

1. Vindicar la ejecución del salario sugerido por parte del supervisor.

2. Escoger una ocasión para que el supervisor analice el desempeño del subalterno y promover una conversación aludiendo a la eficiencia que debe tener.

### **1.3.1.2. Dimensiones**

Koontz, Weihrich, & Cannice, (2014, Pág. 378). Quienes señalan la existencia de tres criterios para la medición del desempeño = productividad: (1) Eficacia, (2) Eficiencia y (3) Efectividad.

#### **Eficacia:**

Koontz, Weihrich y Cannice, (2014). Manifiesta que se “basa en ofrecer un producto 100% efectivo y lograr cumplir las expectativas del cliente por ende satisfacer sus necesidades, así como también abarca el efecto que posee el bien en el mercado con respecto a calidad y cantidad”.

#### **Eficiencia:**

Koontz, Weihrich y Cannice, (2014). Señala que “comprende el cumplimiento de las diferentes tareas que presentan una relación en el pronóstico de bienes requeridos y entre el conjunto de bienes que se emplean de tal manera que no haya riesgo de pérdidas en la producción puesto que se tiene que usar todos los recursos al máximo”.

#### **Efectividad:**

Koontz, Weihrich y Cannice, (2014). Señala que “Hay efectividad siempre y cuando exista una asociación entre los hallazgos acertados y establecidos, por ende ello permite calcular el nivel del cumplimiento con los fines empresariales que se establece.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.?

#### **1.4.2. Problemas específicos.**

- ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A?
- ¿Cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionarán con el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

##### **Justificación teórica:**

Actualmente el clima organizacional es un factor determinante en toda empresa, y esto se refleja de modo positivo o negativo en el desempeño laboral de los empleados que conforman la misma. Por ello, la presente investigación ha optado por tomar la guía teórica de Likert (1961, 1967) Citado por Corichi, Hernández & García (Pág. 08, 2013). Para la variable clima organizacional, quienes nos dicen que la teoría decreta que el comportamiento de cada uno de los subordinados depende de cómo se comporte el área administrativa y las condiciones empresariales expresadas dentro de ella por lo que se consolida que la reacción es causada por la percepción. Por otro lado, la teoría del autor Chiavenato (2000, Pág. 283), define al desempeño laboral como “la cualidad más significativa con las que cuenta una empresa, asimismo, es definido como un grupo de acción del colaborador que son importantes para el cumplir de los fines de la empresa, es decir, se considera como la unión del comportamiento y resultado que se obtienen dentro de una organización”. En cuanto a nuestra investigación analizaremos el clima organizacional y en cuanto a su asociación con el desempeño laboral de los individuos que laboran en el establecimiento Cantera Pátapo La Victoria S.A.

##### **Justificación metodológica**

El presente trabajo se justifica de manera descriptiva, correlacional con un enfoque cuantitativo y un estudio no experimentado. Asimismo, utilizaremos el cuestionario y la encuesta como instrumento y técnica que facilitara la recolección de la información necesaria para hallar la asociación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. Además, esta Tesis será usada para futuras investigaciones.

### **Justificación social**

la investigación ayuda a la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A., que determine la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Ya que un correcto clima organizacional permitirá mejorar el desempeño laboral en el entorno, ya que el clima organizacional es hoy un componente clave en el desempeño del personal y en el desarrollo de las empresas.

### **Importancia del estudio**

La investigación presente es muy importante ya que se basa en hallar la existente relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, como ya conocemos que si se tiene un buen clima organizacional, el personal expresa satisfacción en su trabajo y tienen un desempeño laboral eficiente, y esto suma a la productividad de la empresa.

#### **1.6. Hipótesis**

**H1:** El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

**H0:** El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

#### **1.7. Objetivos.**

##### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

##### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Analizar cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.
- Diagnosticar cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.
- Identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionan con el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

## II. MÉTODO Y MATERIALES

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

**Descriptiva:** Bernal (2006, Pág. 113), Afirma que este tipo se “guía por el conjunto de preguntas efectuadas en la investigación donde las formula un investigador; del mismo modo se establecen hipótesis en el estudio descriptivo”. Por otro lado, menciona que esta investigación “se basa fundamentalmente en técnicas como la entrevista, encuesta, observación y revisión de documentos”.

**Correlacional.** Bernal (2006, Pág. 113), cita a Salkind quien indica que, “el propósito de los estudios correlacionales es mostrar o estudiar las relaciones entre las variables o los resultados de las categorías de estudio”.

La investigación presentada, es de tipo descriptivo -correlacional con un enfoque cuantitativo; pues se centrará en recolectar datos por medio de una técnica denominada encuesta, que utilizaremos para establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

**No experimental.** Gómez (2006, Pág. 105). Indica que la investigación presentada es no experimental por lo que se “ejecuta sin la manipulación deliberada de las categorías de estudio, ya que solo comprende el observar los sucesos que pasan en su ambiente natural y luego se analizan los fenomenos”.

Con respecto al diseño de la investigación presente se empleará el no experimental, debido a que, no habrá alteraciones de la variable independiente y dependiente y a su vez permitirá determinar la existente asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

## **2.2. Variables, Operacionalización Variables Dimensiones Indicadores Ítem**

### **2.2.1. Variable independiente: Clima Organizacional**

Likert (1961, 1967) Citado por Corichi, Hernández & García (2013, Pág. 08). dice que la teoría decreta que el comportamiento de cada uno de los subordinados depende de cómo se comporte el área administrativa y las circunstancias que se encuentran dentro de la organización, por lo que se consolida que la reacción es causada por la percepción.

### **2.2.2. Variable dependiente: Desempeño Laboral**

Chiavenato (2000, Pág. 283), lo define como “la cualidad más significativa con las que cuenta una empresa, asimismo, es definido como un grupo de acción del colaborador que son importantes para el cumplir de los propósitos para con la empresa, es decir, se considera como la unión del comportamiento y resultado que se obtienen dentro de una organización”.

### **2.2.3. Operacionalización**

*Tabla 1*

Operacionalización



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Estructura</b>	Procedimientos Niveles jerárquicos	¿Conozco claramente las políticas de esta organización? ¿Desde el primer día de trabajo en la empresa, conoce usted a su jefe inmediato?	<b>Encuesta - Cuestionario</b>
	<b>Responsabilidad</b>	Compromiso Autonomía	¿Su jefe inmediato distribuye correctamente los trabajos a todos sus compañeros, mostrando compromiso y responsabilidad? ¿Tengo la libertad de tomar decisiones para mejorar el resultado de mi trabajo, respetando las políticas de la empresa? ¿Los incentivos económicos que son entregados como consecuencia de sus resultados de desempeño es totalmente justo?	
	<b>Recompensa</b>	Incentivos Motivación	¿En esta empresa recibe usted algún reconocimiento por parte de su jefe?	
	<b>Desafío</b>	Riesgos Competitividad	¿La empresa cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos en su área de trabajo? ¿Mi jefe se preocupa por mi empeño y desarrollo dentro de mi área de trabajo?	
	<b>Relaciones</b>	Respeto Buen trato	¿Entre los colaboradores de esta empresa existe un ambiente de respeto y cordialidad? ¿Considera que la relación con su jefe inmediato es apropiada?	
	<b>Cooperación</b>	Apoyo Trabajo en equipo	¿En esta empresa ponen mucho énfasis en mejorar el rendimiento personal y grupal de cada área? ¿Cuento con el apoyo y disposición de mi jefe inmediato y compañeros para realizar una labor difícil en mi área de trabajo?	
	<b>Estándares</b>	Rendimiento Exigencias	¿En esta organización me permiten desarrollar mis habilidades para un mejor rendimiento? ¿La administración se preocupa constantemente por mejorar el trabajo individual y trabajo en equipo?	
	<b>Conflicto</b>	Problemas	¿En esta empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitando discusiones y desacuerdos?	
	<b>Identidad</b>	Involucramiento	¿Se siente usted orgulloso de pertenecer a esta empresa?	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
	<b>Eficacia</b>	Satisfacción Efectividad	¿Está usted satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña? ¿Conoce usted cuáles son sus funciones para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo?	
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Eficiencia</b>	Cumplimiento Recursos empleados	¿Cumple usted sus actividades establecidas en el tiempo requerido? ¿En la empresa puedo desarrollar mis conocimientos y habilidades?	<b>Encuesta - Cuestionario</b>
	<b>Efectividad</b>	Cumplimiento de objetivos Resultado	¿Habitualmente usted se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa? ¿En mi trabajo cumplo con todas las tareas asignadas por mi jefe inmediato?	

**Fuente:** Koontz, Weihrich & Cannice (2004, Pág. 37)

## 2.3. Población y muestra.

### 2.3.1. Población

Hernández (2001, Pág. 127). Indica que la población “se basa en una agrupación de ítems y/o unidades que participan de algunas notas o características que se desean estudiar”.

La población es representada por 218 colaboradores de la entidad Cantera Pátapo La Victoria S.A.

### 2.3.2. Muestra:

Hernández (2001, Pág. 127). Menciona que “son parte de un conjunto denominado población sistemáticamente seleccionada, las cuales se someten a algunos contrastes de estilo estadístico para inferir en resultados con respecto a la totalidad de un universo estudiado”.

La muestra la calcularemos mediante la fórmula siguiente, expresada de una población finita:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población. (218)

Z = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (95%)

p\*q = Probabilidades de que un hecho ocurra.

p = Probabilidad (50%)

q = Complemento (50%)

E = Margen de error (5%)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1,95^2 * 218 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(218 - 1) + 1,95^2 * 0,5 * 0,5} n = 140$$

En la investigación presente utilizaremos a 140 colaboradores designados como la muestra comprendida de las distintas áreas, para establecer la asociación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Encuesta**

López & Fachelly, (2015, Pág. 14). Afirma que “la encuesta se trata principalmente como un recurso para recoger datos, en la cual se realizan preguntas a sujetos del estudio, con el propósito de adquirir sistemáticamente conceptos derivados de un problema de estudio”.

A través de la técnica: de encuesta recogeremos la información de los 140 colaboradores, de los cuales 14 son administrativos y 126 operarios de las distintas áreas (producción, mantenimiento, almacén), esto servirá para establecer la unión presentada entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

### **2.4.2. Cuestionario**

López & Fachelly, (2015, Pág. 17). El instrumento cumple la función de la recolección de información con respecto a los sujetos considerados en la entrevista, a partir de la ejecución del cuestionario se garantiza una situación estandarizada en la formulación de interrogantes y asegurar la probabilidad después de las respuestas obtenidas”.

En la investigación se empleará un cuestionario con 22 preguntas de las cuales 16 preguntas serán enfocadas al clima organizacional y 06 al desempeño laboral. Estas serán plasmadas en la encuesta, posteriormente aplicada a los colaboradores a través de la escala de Likert, donde se definen de la siguiente manera: 1 representa el Totalmente en desacuerdo, 2 representa el En desacuerdo, 3 representa Indiferente, 4 representa De acuerdo, 5 representa el Totalmente de acuerdo.

### **2.4.3. Validez**

Bernal (2010, Pág. 214). Menciona que la validez “expresa un juicio sobre el nivel en que el cuestionario presenta la variable objeto de

medición, por ende, el grado en que expresa el universo de la categoría de investigación”.

- **Validez de contenido:** “Cuánto refleja el instrumento una determinada área de contenido que se está midiendo”

Las interrogantes fueron planteadas considerando los componentes del clima organizacional y el desempeño laboral, considerando que estas son figurativas para recoger datos importantes para la investigación.

- **Validez de criterio:** son aquellas que son obtenidas después de ejercer el instrumento con las puntuaciones o valoraciones logradas de otro criterio externo que pretende medir.

Es por ello que se tenido en cuenta para la validez de criterio la escala: Likert y que amerita ser empleada en la investigación presente, donde 1 significa Totalmente en desacuerdo, 2 significa En desacuerdo, 3 significa Indiferente, 4 significa De acuerdo, 5 significa Totalmente de acuerdo.

- Validez de constructo: Es muy importante, pues expresa y mide los modelos teóricos en el instrumento, asimismo se explica cómo el tamaño de la referencia o variable coincide con el tamaño de otro concepto relacionado teóricamente.

Los instrumentos de la presente investigación serán validados a través de 03 expertos, a quienes se les solicitará la validez a los aspectos importantes del cuestionario.

**Tabla 2**  
*Validaciones*

Nº	EXPERTO	T/ATD	ESPECIALIDAD
1	Lic. Dayana Yasmin Sánchez Soracruz	22: 22/22 = 1.00	Lic. Administración
2	Lic. Daniela Milagros Falcon Carrión	22: 22/22 = 1.00	Recursos Humanos
3	Lic. Cristian Alexander Canario Matías	22: 22/22 = 1.00	Lic. Administración

**Fuente:** *Elaboración propia*

Concepto de aplicación de validez del instrumento:

$$1.0 \quad 1.00 + 1.00 = 3.00/3 = 1.00$$

#### 2.4.4. Confiabilidad

Bernal (2010, Pág. 214). Indica que es la consistencia de las valoraciones obtenidas por los mismos sujetos que se les tomo en cuenta para la aplicación del cuestionario, los mismos que se examinan en los distintos contextos, pero con los cuestionarios mismos”.

Gracias a la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y la prueba piloto que realizaremos, obtendremos resultados más precisos, acerca de las variables y cuestionario que aplicaremos a los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

**Tabla 3**  
*Resumen de procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

**Tabla 4**  
*Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	,880	22

Después de haber validado el instrumento por tres expertos, obtuvimos un promedio de 1.00 y posteriormente determinando el grado de confiabilidad por medio del alfa de Cronbach, el cual arrojó 0,917 con este último pudimos confirmar que los resultados cuentan con excelente confiabilidad, por lo tanto, se puede decir que nuestro cuestionario ya puede ser aplicado a los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

En la investigación presentada utilizaremos SPSS versión 25, lo cual nos permite desarrollar el procesamiento de información y la determinación de la confiabilidad de un instrumento en estudio, por otro lado, utilizaremos Excel ya que este programa de Microsoft nos facilitará el proceso de la información recaudada a través de los gráficos y las tablas que posteriormente serán analizados para obtener los resultados del presente estudio.

## 2.6. Criterios éticos

Sandoval, Arenas, García & Zúñiga (2012, Pág. 75). Mencionan “que todos los aspectos involucrados corresponden el comprender los principios éticos y la aplicación de la investigación”. Ellos indican los siguientes principios:

- **Respeto por las personas:** la información que brindan los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. sea por criterio propio, donde ellos puedan analizar y decidir por sí mismos su opción a elegir.
- **Beneficencia:** la información que brindan los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. sean utilizadas única y exclusivamente para fines académicos y no con intenciones de dañar a los trabajadores o la empresa.
- **Justicia:** Los investigadores apliquen el cuestionario de manera ética y parcial a toda la muestra en estudio, esto permitirá recoger la información equitativa para ambas variables.

## 2.7. Criterios de Rigor Científico

Ruiz (2012, Pág. 105). Menciona que para asegurar la confiabilidad de los hallazgos deben darse en función de criterios de rigor tales como:

- **Credibilidad.** “en lugar de la validez interna, mira la valoración verdad del estudio”
- **Transferibilidad.** “en lugar de la validez externa, mira la aplicación de los hallazgos”.
- **Dependencia.** “en lugar de la fiabilidad mira a la estabilidad de los datos encontrados”.

- **Confirmabilidad.** “en lugar de objetividad, hace referencia a la dificultad de la neutralidad”.



### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras

##### 3.1.1. Resultados de la variable-Clima organizacional

**Tabla 5**

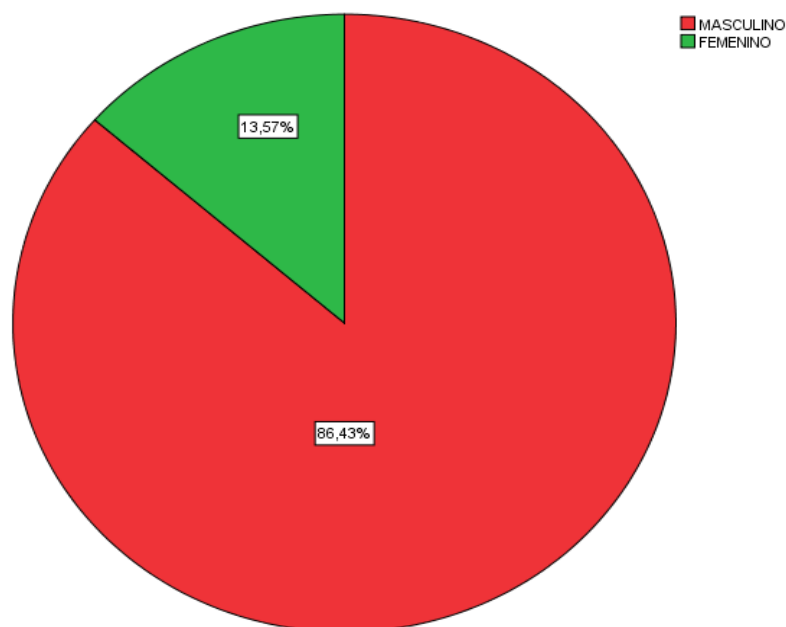
*Resultados de sexo de los encuestados*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	121	86,4
Femenino	19	13,6
Total	140	100,0

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 1**

*Porcentaje de sexo de los encuestados*



**Nota:** En el gráfico se muestra el sexo de los encuestados en donde el 86,43% son de género masculino y solo el 13,57% son de sexo femenino.

**Tabla 6**

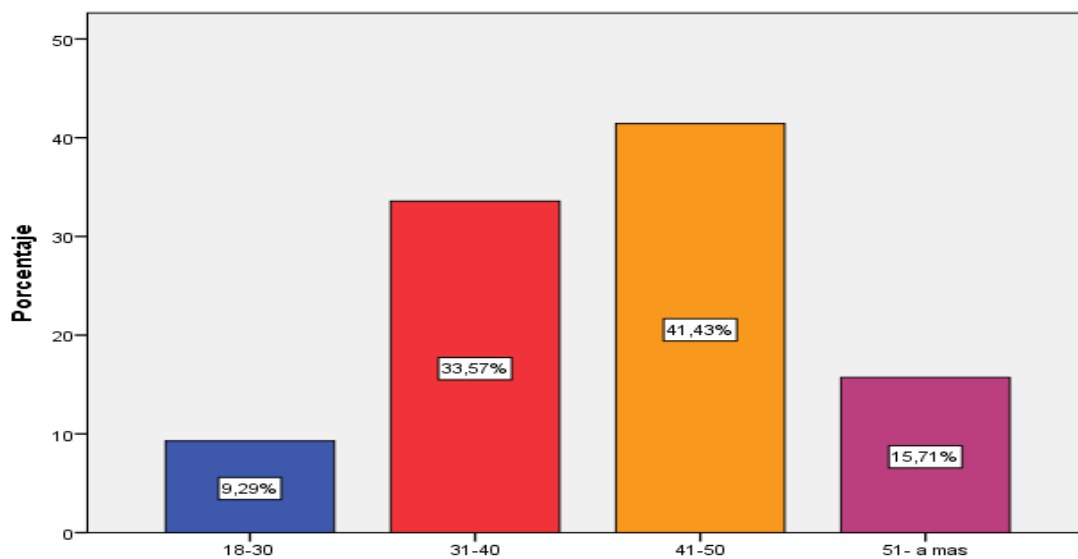
*Resultados de intervalo de edad*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
18-30	13	9,3
31-40	47	33,6
41-50	58	41,4
51- a mas	22	15,7
Total	140	100,0

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 2**

*Porcentaje de Intervalo de edad*



**Nota:** La gráfica muestra el intervalo de edades en donde el 9,286% comprende edades desde los 18 hasta los 30 años, el 33,57% comprende edades desde los 31 hasta los 40 años, por otro lado, el 41,43% comprende edades desde los 41 años hasta los 50 años por último el 15,71% resulta las edades mayores a 51 años.

**Tabla 7**

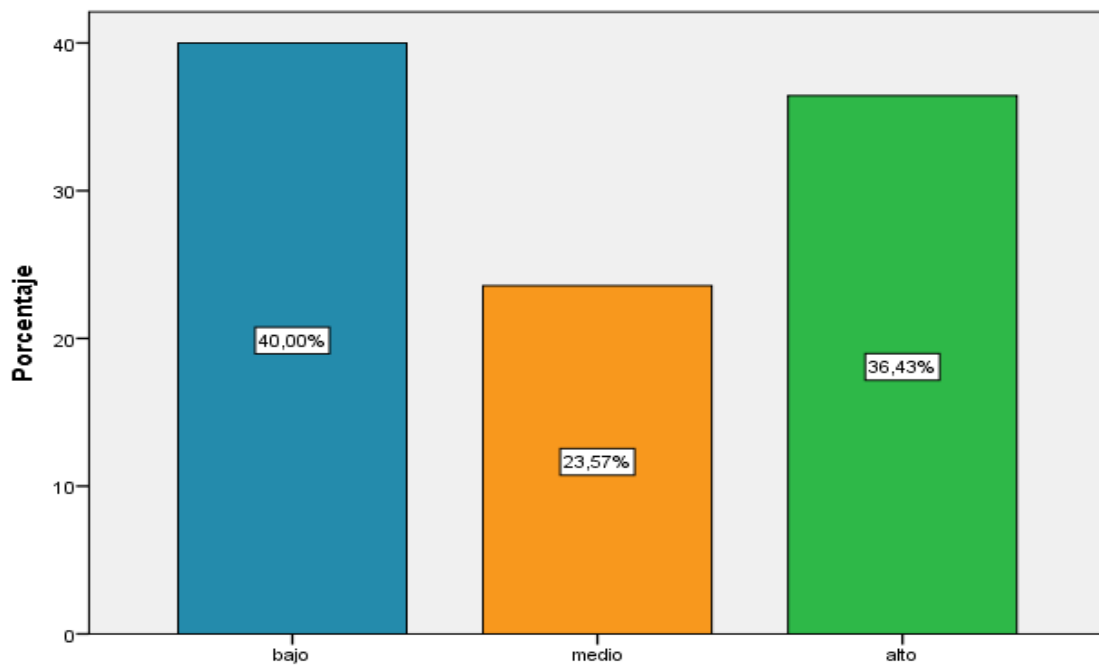
*Resultados de la dimensión estructura*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	40
Medio	33	23,6
Alto	51	36,4
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 3**

*Porcentaje de la dimensión estructura*



**Nota:** En la gráfica se muestra los hallazgos de la dimensión estructura en donde el 40% se encuentra en un nivel bajo y el 36,43% se encuentra en un nivel alto. Lo que significa que el personal no conoce claramente las políticas de la empresa y además desde el primer día de trabajo en la empresa, no todos conocieron a su jefe inmediato.

**Tabla 8**

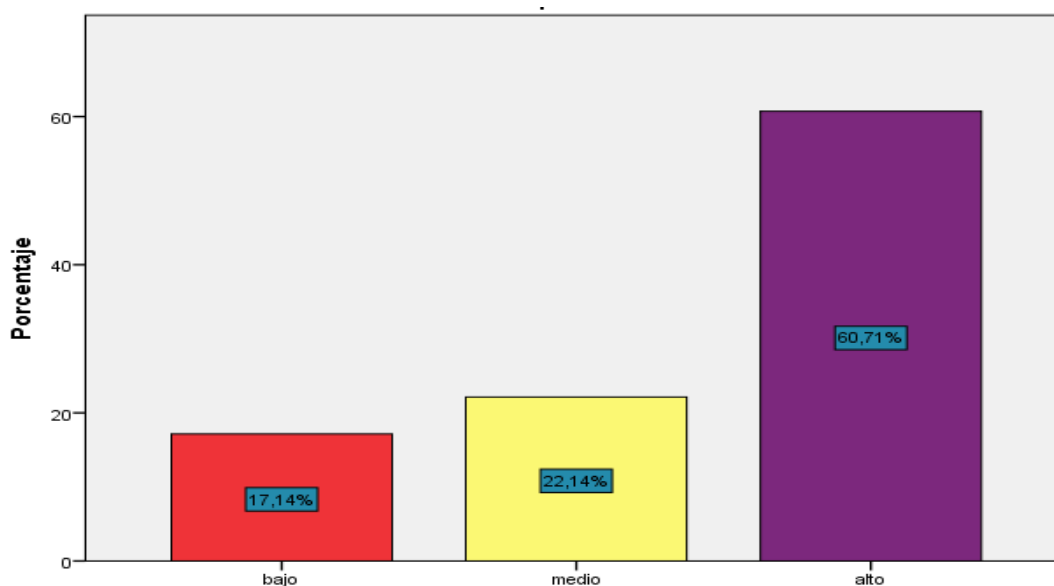
*Resultados de la dimensión responsabilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	17,1
Medio	31	22,1
Alto	85	60,7
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 4**

*Porcentaje de la dimensión responsabilidad*



**Nota:** En la gráfica se muestra los hallazgos de la dimensión responsabilidad en donde el 60,71% está en un nivel alto con respecto al 17,14% que se encuentra en nivel bajo. Lo que significa que el jefe inmediato con frecuencia distribuye correctamente los trabajos a todo el personal, mostrando compromiso y responsabilidad y gran parte del personal tiene la libertad de tomar decisiones para mejorar el resultado de sus actividades, respetando las políticas de la empresa

**Tabla 9**

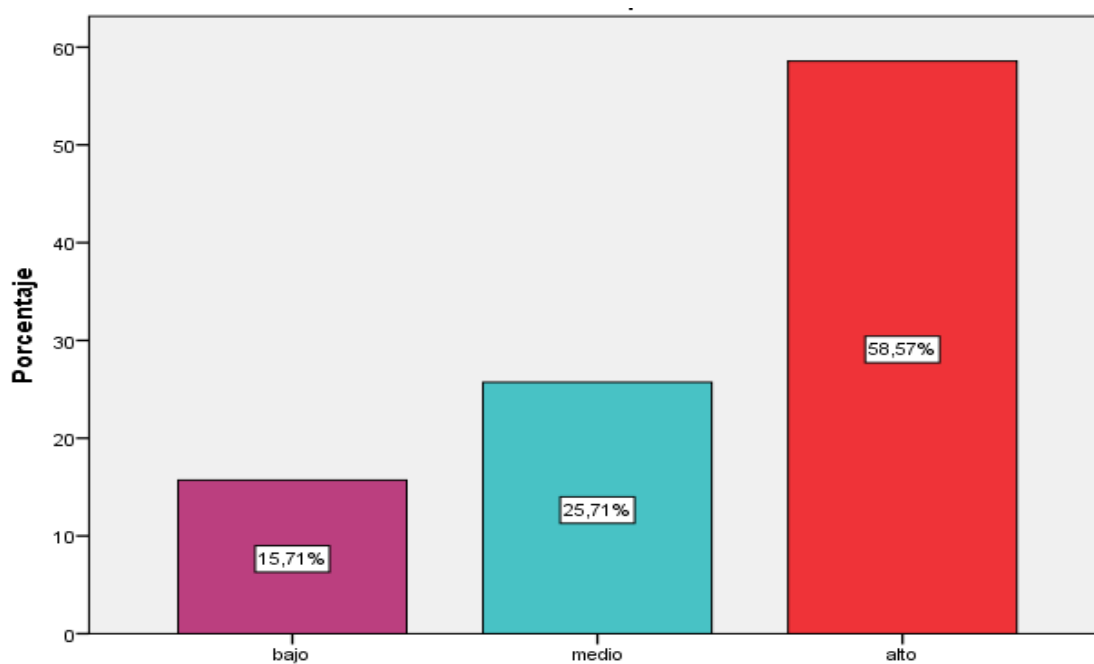
*Resultados de la dimensión recompensa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	15,7
Medio	36	25,7
Alto	82	58,6
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 5**

*Porcentaje de la dimensión recompensa*



**Nota:** En la gráfica se muestra los hallazgos de la dimensión recompensa en donde el 58,57% está a un nivel alto con respecto al 15,71% que está a un nivel bajo, lo que significa que los incentivos económicos que son entregados por sus resultados de desempeño para todos es totalmente justo y no todos reciben algún reconocimiento por parte de su jefe.

**Tabla 10**

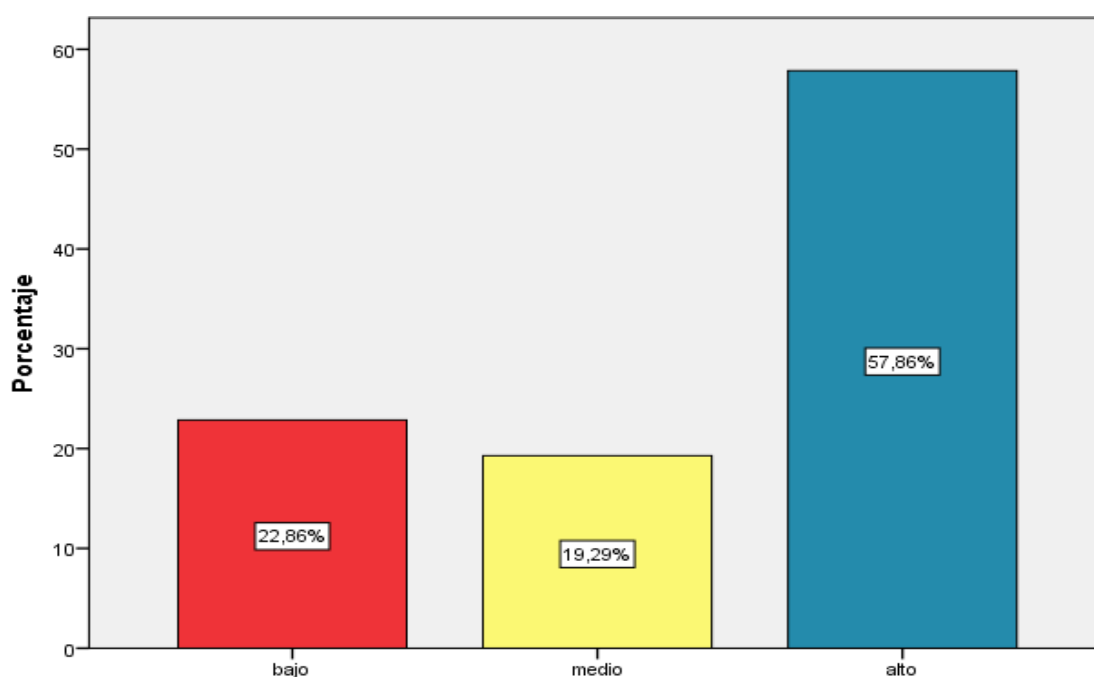
*Resultados de la dimensión desafío*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	22,9
Medio	27	19,3
Alto	81	57,9
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 6**

*Porcentaje de dimensión desafío*



**Nota:** En la gráfica se muestra los niveles de la dimensión desafío en donde el 57,86% se encuentra en un nivel alto y el 22,86% se encuentra en un nivel bajo. Lo que significa que la empresa no siempre cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos laborales y que el jefe no siempre se preocupa por el empeño y desarrollo del personal.

**Tabla 11**

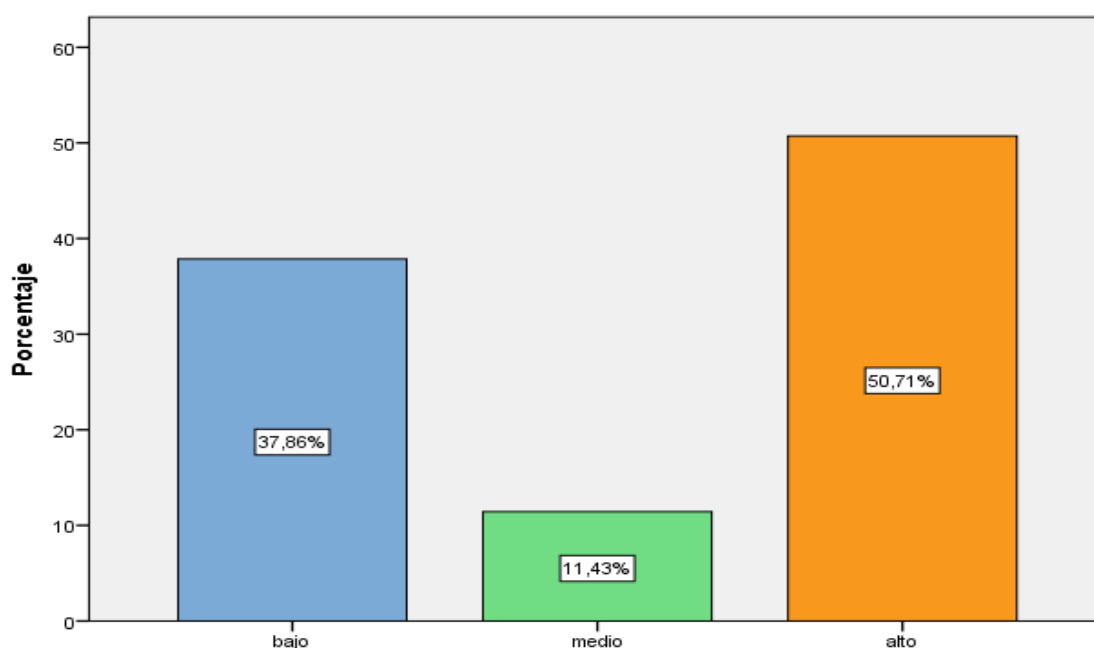
*Resultados de la dimensión relaciones*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	53	37,9
Medio	16	11,4
Alto	71	50,7
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 7**

*Porcentaje de la dimensión relaciones*



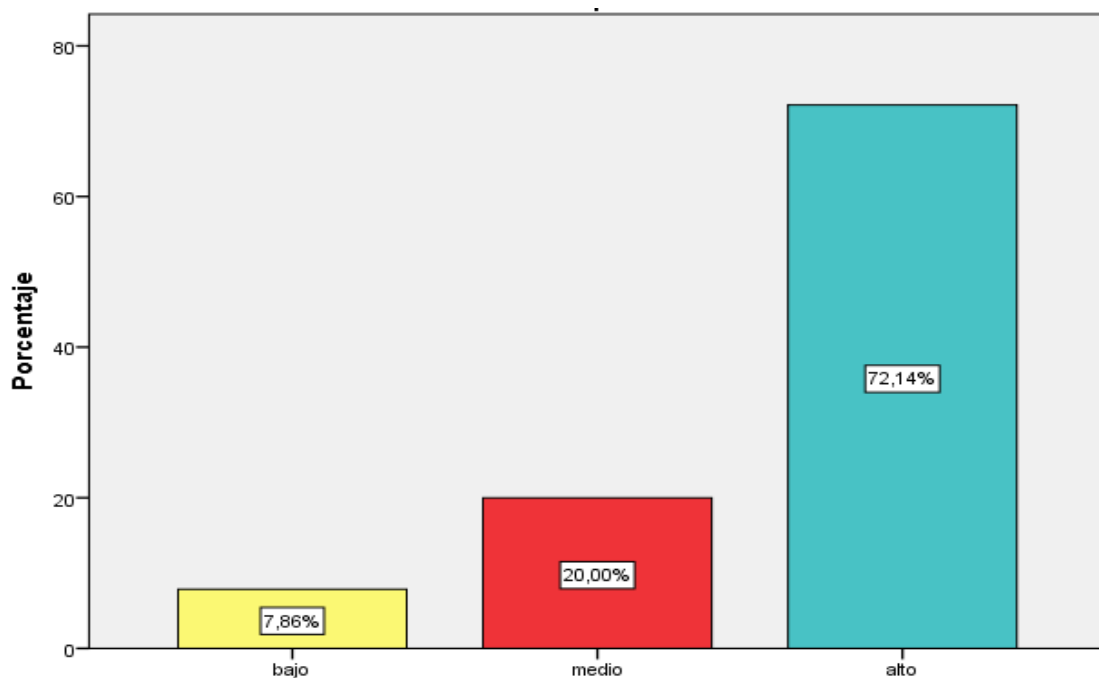
**Nota:** En la gráfica se muestra los niveles de la dimensión relaciones en donde el 50,71% se encuentra en un nivel alto con respecto al 37,86% que se encuentra en un nivel bajo. Lo que significa que no siempre entre el personal de la empresa existe un ambiente de respeto y cordialidad y además la relación con el jefe inmediato no siempre es apropiada

**Tabla 12**  
Resultados de la dimensión cooperación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	7,9
Medio	28	20
Alto	101	72,1
Total	140	100

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 8**  
Porcentaje de la dimensión cooperación



**Nota:** En la gráfica se muestra los hallazgos de la dimensión cooperación en donde el 72,14% se encuentra en un nivel alto con respecto a un 7,857% que se encuentra en un nivel bajo. Lo que significa que en la empresa ponen mucho énfasis en mejorar el rendimiento personal y grupal de cada área y que el personal cuenta con el apoyo y disposición de su jefe inmediato y compañeros para realizar una labor difícil en mi área de trabajo



**Tabla 13**

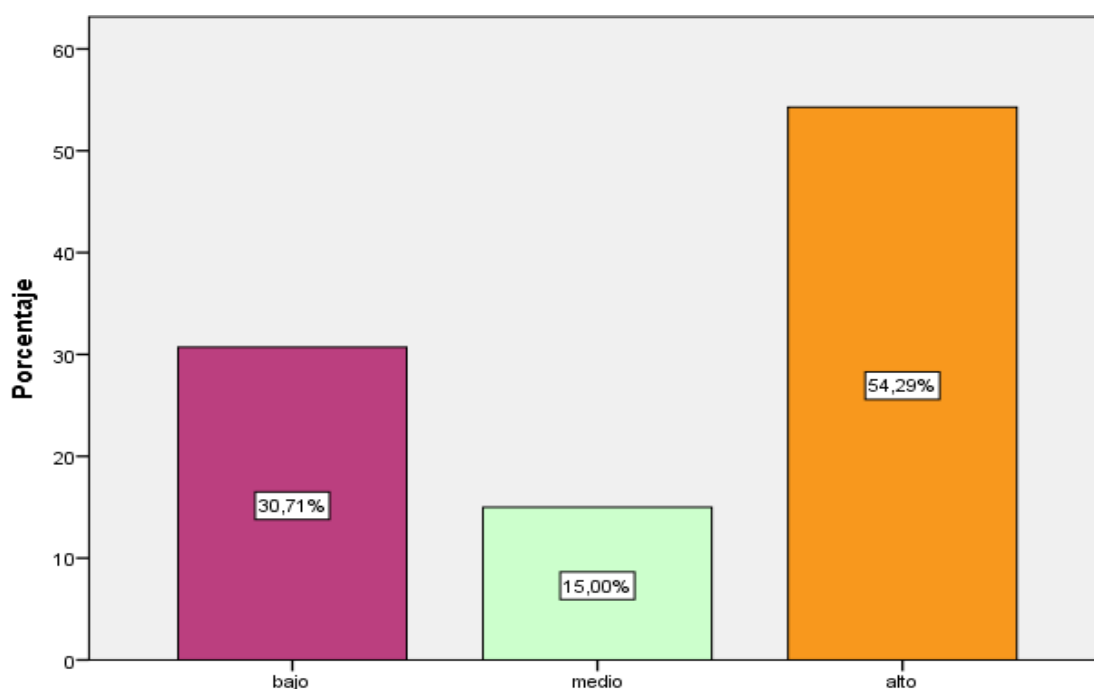
*Resultados de la dimensión estándares*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	30,7
Medio	21	15
Alto	76	54,3
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 9**

*Porcentaje de la dimensión estándares*



**Nota:** En la gráfica se muestra el nivel de la dimensión estándares en donde el 54,29% se encuentra en un nivel relativamente alto con respecto al 30,71% que se encuentra en un nivel bajo, lo que significa que a la mayoría del personal le permiten desarrollar sus habilidades para un mejor rendimiento y que la administración tiende a preocuparse de manera constante por mejorar el trabajo individual y trabajo en equipo

**Tabla 14**

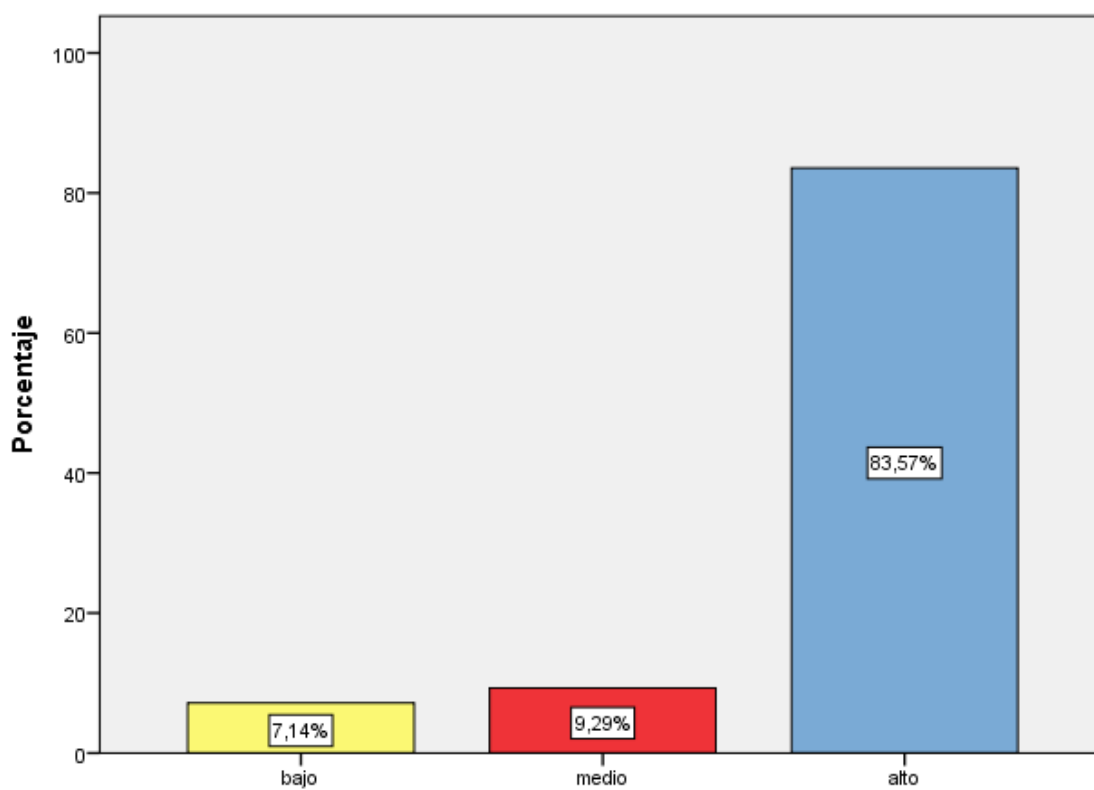
*Resultados de la dimensión conflicto*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	7,1
Medio	13	9,3
Alto	117	83,6
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 10**

*Porcentaje de la dimensión conflicto*



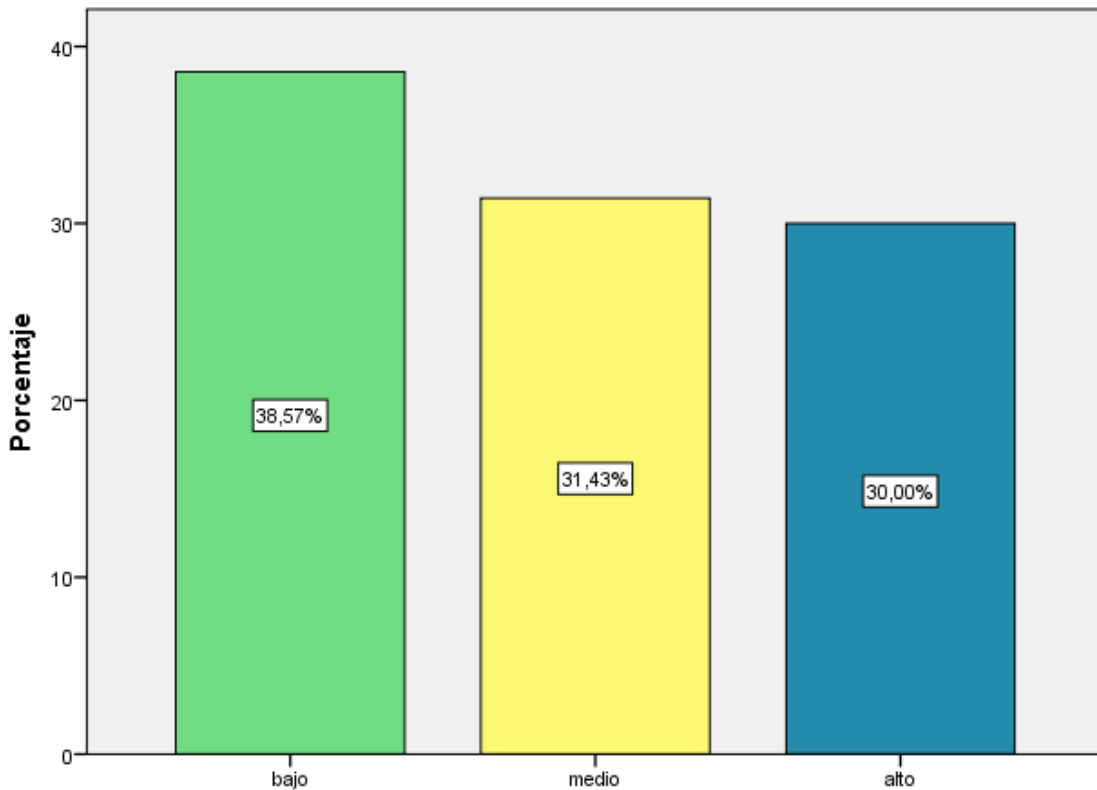
**Nota:** En la gráfica se observa el nivel de la dimensión conflicto en donde el 83,57% tiene un nivel alto y solo un 7,143% tiene un nivel relativamente bajo. Lo que significa que en la empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitar discusiones y desacuerdos.

**Tabla 15**  
*Resultados de la dimensión identidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	38,6
Medio	44	31,4
Alto	42	30
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 11**  
*Porcentaje de la dimensión identidad*



**Nota:** En la gráfica se muestra el nivel de la dimensión identidad en donde el 38,57% tiene un nivel bajo con respecto al 30% del nivel alto. Lo que representa que no todo el personal se sienta a gusto de pertenecer a este establecimiento.

### 3.1.2. Resultados de la variable-Desempeño Laboral

**Tabla 16**

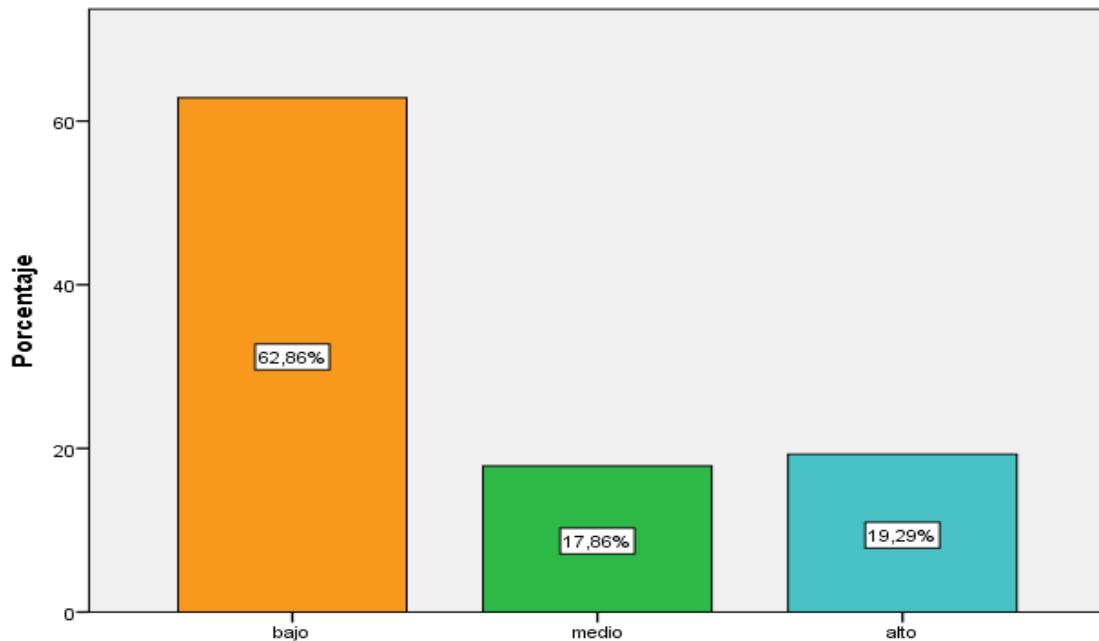
*Resultados de la dimensión eficacia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	88	62,9
Medio	25	17,9
Alto	27	19,3
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 12**

*Porcentaje de la dimensión eficacia*



**Nota:** En el grafico se muestra el nivel de la dimensión eficacia en donde se encuentra en un 62,86% baja con respecto al 19,29% alta. Lo que representa que no siempre se encuentra satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña, además no siempre conoce cuáles son sus funciones para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo

**Tabla 17**

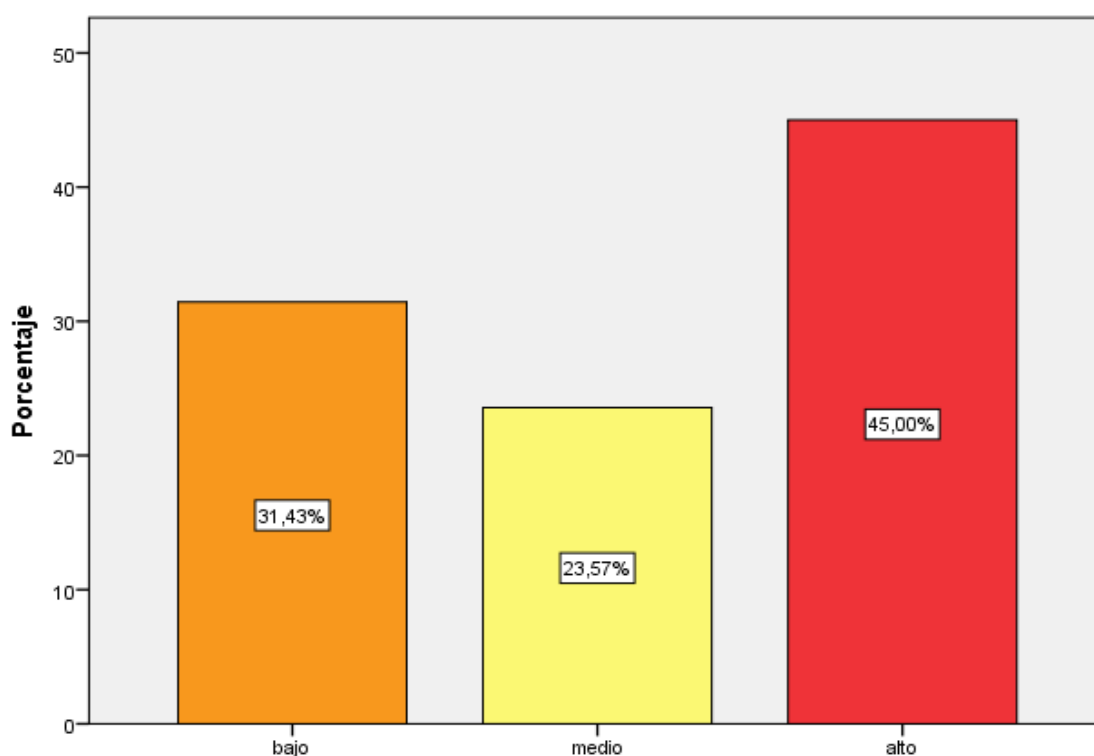
*Resultados de la dimensión eficiencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	31,4
medio	33	23,6
Alto	63	45
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 13**

*Resultados de la dimensión eficiencia*



**Nota:** En la gráfica se muestra el nivel de la dimensión eficiencia en donde el 45% se encuentra en un nivel alto y solo el 31,43% se encuentra en un nivel bajo. Lo que representa que la mayoría del personal siempre cumple con sus actividades establecidas en el tiempo requerido ya que en la empresa pueden desarrollar sus conocimientos y habilidades.

**Tabla 18**

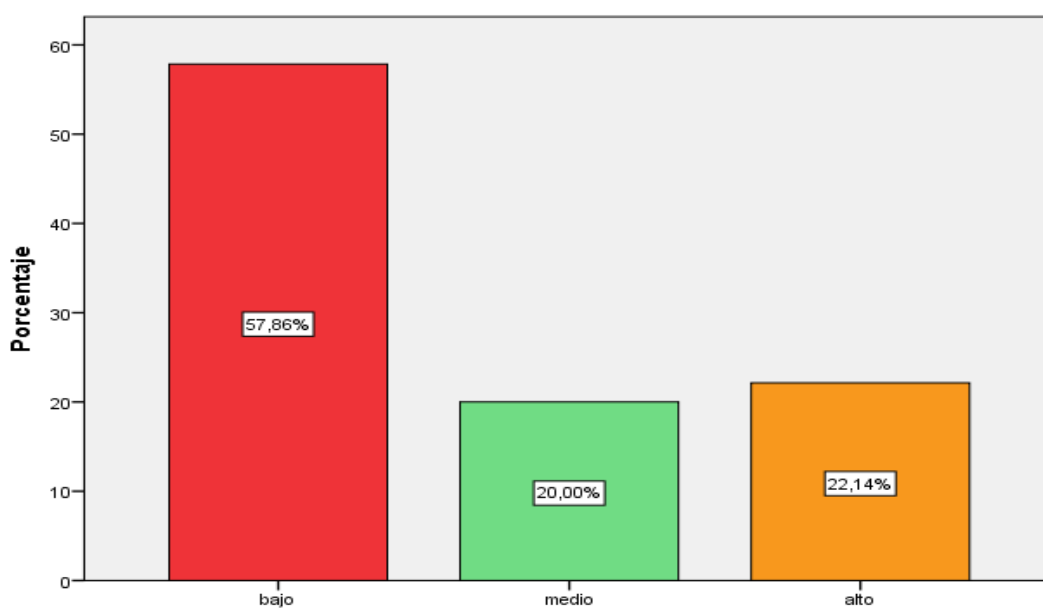
*Resultados de la dimensión efectividad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	81	57,9
Medio	28	20
Alto	31	22,1
Total	140	100

**Nota.** *Elaboración propia*

**Figura 14**

*Porcentaje de la dimensión efectividad*



**Nota:** En la gráfica se muestra el nivel de la dimensión efectividad en donde el 57,86% se encuentra en un nivel bajo con respecto al 22,14% que se encuentra en un nivel alto. Lo que representa que no siempre el personal se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa, por lo que no siempre cumple con todas las tareas asignadas por su jefe inmediato.

### 3.1.3. Correlación de variables

**Tabla 19**

*Correlación de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral*

			Variable clima organizacional	Variable desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	140	140
	Variable desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	140	140

**Nota:** El coeficiente de correlación es de 0,494 lo que representa que tiene una asociación moderada positiva, además posee un nivel de significancia 0,000 que es menor que el alfa 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

### 3.1.4. Prueba de hipótesis

**Tabla 20**

*Estadísticas para una muestra*

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
CLIM_DESE	140	3,7937	1,02769	,08686

**Tabla 21**

*Prueba para una muestra*

Valor de prueba = 3					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior
CLIM_DESE	9,138	139	,000	,79365	,6219

**Tabla 22**

*Prueba de hipótesis*

Valor de prueba = 3	
95% de intervalo de confianza de la diferencia	
Superior	
CLIM_DESE	,9654

**Nota:** Se rechaza la hipótesis nula ya que el nivel de significancia es de ,000 menor al alfa, por lo tanto, se acepta la Hipótesis 1: El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.



### **3.2 Discusión de resultados**

En el estudio presentado, se ejecutó una encuesta para la recolección de datos, aplicada a los colaboradores de Cantera Pátapo La Victoria S.A., por ende, a continuación, se empleará un método inductivo para discutir los resultados más relevantes:

En relación con el objetivo 01: Analizar cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

Se encontró que para la dimensión estructura el 40% se encuentra en un nivel bajo y el 36,43% en un nivel alto. Lo que representa que el personal no conoce claramente las políticas de la empresa y además desde el primer día de trabajo en la empresa, no todos conocieron a su jefe inmediato, la dimensión responsabilidad el 60,71% está en un nivel alto y el 17,14% en nivel bajo. Lo que representa que el jefe inmediato con frecuencia distribuye correctamente los trabajos a todo el personal, mostrando compromiso y responsabilidad y gran parte del personal tiene la libertad de tomar decisiones para mejorar el resultado de sus actividades, respetando las políticas de la empresa

La dimensión recompensa el 58,57% la considera en un nivel alto y el 15,71% en un nivel bajo, lo que representa que los incentivos económicos que son entregados por sus resultados de desempeño para todos son totalmente justo y no todos reciben algún reconocimiento por parte de su jefe, la dimensión desafío el 57,86% la considera en un nivel alto y el 22,86% en un nivel bajo. Lo que significa que la empresa no siempre cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos laborales y que el jefe no siempre se preocupa por el empeño y desarrollo del personal

La dimensión relaciones el 50,71% la considera en un nivel alto y el 37,86% en un nivel bajo. Lo que significa que no siempre entre el personal de la empresa existe un ambiente de respeto y cordialidad y además la relación con el jefe inmediato no siempre es apropiada, la dimensión cooperación el 72,14% la considera en un nivel alto el 7,857% en un nivel bajo. Lo que significa que en la empresa ponen mucho énfasis en mejorar el rendimiento personal y grupal de

cada área y que el personal cuenta con el apoyo y disposición de su jefe inmediato y compañeros para realizar una labor difícil en mi área de trabajo

La dimensión estándares el 54,29% la considera en un nivel relativamente alto y el 30,71% en un nivel bajo, lo que significa que a la mayoría del personal le permiten desarrollar sus habilidades para un mejor rendimiento y que la administración tiende a preocuparse de manera constante por mejorar el trabajo individual y trabajo en equipo, la dimensión conflicto el 83,57% la considera en un nivel alto y un 7,143% en un nivel bajo. Lo que significa que en la empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitando discusiones y desacuerdos. Y la dimensión identidad el 38,57% la considera en un nivel bajo y el 30% del nivel alto. Lo que significa que no todo el personal se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa

Todo ello se contrasta con el estudio de Suasnavas (2018, Pág. 03) En Ecuador, en su investigación obtuvo como resultados que 78,48% afirma que, si existe un buen clima laboral, sin embargo, un 21,52% está insatisfecho, con ello se logró concluir que el clima organizacional es alto, teniendo un buen ambiente laboral, una mejor productividad y desempeño de los colaboradores.

Y con Zans (2016, Pág. 31) En Nicaragua, en su investigación de maestría obtuvo como resultados que un 96% afirmaron que, si se mejora el clima laboral, incidiría positivamente en el desempeño, siendo un elemento de vital importancia para el mejoramiento del personal y poder contribuir en el desarrollo organizacional. Concluyendo que el Clima en la organización es óptimo en gran medida, siendo considerado favorable, sin embargo, el liderar es efectuado muy poco sin el mantener en mejorado clima laboral en el trabajo en equipo.

Basándose en la teoría de Likert (1961, 1967) Citado por Corichi, Hernández y García (2013, Pág. 08), dice que la teoría decreta que el comportamiento de cada uno de los subordinados depende de cómo se comporte el área administrativa y las condiciones organizacionales que se dan dentro ella por lo que se consolida que la reacción es causada por la percepción.

Objetivo 02: Diagnosticar cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantero Pátapo La Victoria S.A.

Se encontró que la dimensión eficacia se encuentra en un 62,86% baja y 19,29% alta. Lo que significa que no siempre se encuentra satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña, además no siempre conoce cuáles son sus funciones para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo, la dimensión eficiencia el 45% la considera en un nivel alto y solo el 31,43% se encuentra en un nivel bajo. Lo que significa que la mayoría del personal siempre cumple con sus actividades establecidas en el tiempo requerido ya que en la empresa pueden desarrollar sus conocimientos y habilidades.

Y la dimensión efectividad el 57,86% la considera en un nivel bajo y el 22,14% en un nivel alto. Lo que significa que no siempre el personal se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa, por lo que no siempre cumple con todas las tareas asignadas por su jefe inmediato

Contrastando con Medina (2017, Pág.42) En Chimbote, su investigación de maestría tuvo como resultados mostraron que el 82% de los colaboradores demuestran un desempeño bajo, el 17% un desempeño mediano y el 2% un buen desempeño. Logrando concluir que existe un bajo desempeño de los colaboradores de la empresa estudiada.

Basándose en la teoría de Chiavenato (2000, Pág. 283) quien lo define como “la cualidad más significativa con la que cuenta una empresa, asimismo, es definido como un grupo de acción del colaborador que son importantes para el cumplimiento de los propósitos de la empresa, es decir, se considera como la unión del comportamiento y resultado que se obtienen dentro de una organización”

Objetivo 03: Identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionan con el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

Mediante el coeficiente de correlación se identificó una correlación de 0,494 lo que significa que tiene una correlación positiva moderada, además posee un nivel de significancia 0,000 que es menor que el alfa que 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que el

clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

Contrastando con el estudio de Chunga, (2018, Pág. 46) Piura, en su investigación de maestría obtuvo como resultados que existe una alta correlación positiva con 0.871, entre ambas categorías estudiadas. Con ello se logró concluir que si el clima organización mejorar, entonces el desempeño también mejorará

### 3.2. Aporte práctico



**ESTRATEGIAS DE CLIMA  
ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA EMPRESA  
CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A-  
CHICLAYO 2021**

## **1. Fundamentación**

En la actualidad el clima organizacional es el factor clave en el desarrollo empresarial ya que repercute de manera directa en el desempeño y satisfacción de cada uno de los colaboradores.

El clima organizacional es sumamente significativo para toda organización, que funcione de manera correcta puesto que al tener un ambiente en armonía permitirá tener empleados felices y eficientes y por ende obtendremos una mayor productividad, es por ello que es fundamental que una organización cuente con líderes para que así puedan brindarles a los colaboradores todas las herramientas necesarias para que se desempeñen de manera correcta y de esa forma lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización .

En la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A se encontró algunas deficiencias tales como: que no todo el personal se siente orgulloso de pertenecer a la organización, la empresa no siempre cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos laborales, los colaboradores no conocen claramente las políticas de la empresa y además desde el primer día de trabajo no conocen a su jefe inmediato, no siempre el personal se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa, por lo que no siempre cumple con todas las tareas asignadas por su jefe inmediato y por último que el colaborador no siempre se encuentra satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña.

Es por ello que se propone establecer estrategias que contribuyan al mejoramiento del clima organizacional y por ende ayuden en el mejor desempeño laboral de los colaboradores de la organización.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Proponer estrategias de clima organizacional que contribuya en el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

### **Objetivos específicos:**

- Identificar los factores que determinan el incorrecto desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.
- Elaboración del proceso de capacitación y motivación de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.
- Implementar un plan de desarrollo de habilidades blandas para los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.

### **3. Plan de acción**

#### **Acción 01: Herramientas de Feedback**

Todo colaborador necesita saber si está yendo por el camino correcto, además desean tener un reconocimiento por su buen desempeño. Sin embargo, es indispensable que dentro de la empresa exista una orientación sobre lo que debe corregir o mejorar en sus actividades que desempeña y de esa manera puede crecer profesionalmente y es allí donde se deben de implementar herramientas de Feedback.

Los líderes de la Cantera Pátapo La Victoria S.A, deben de destacarse por poder guiar a sus equipos, por ende, ellos, van a ser quienes brinden Feedback constantes a sus trabajadores. Siendo así que, a continuación, se darán a conocer la manera en dar Feedback y con ello poder crear un buen clima laboral que conlleve a un mejor desempeño laboral.

#### **F01: Enfocarse en un propósito.**

Conocer la actitud del trabajador no tiene que tardar muchas horas, por lo tanto, se tiene que evitar ir con rodeos y charlas extensas; sino se debe enfocar en un solo propósito, haciendo preguntas concretas en lo que se desea conocer o lo que resalta de dicho colaborador, haciéndole conocer cómo le va en su puesto de trabajo si bien o sino en que debe mejorar para incrementar sus índices de desempeño para el siguiente mes.

### **F02: Destacar sus cualidades.**

Se sabe, que todo colaborador necesita que lo motiven, sin embargo, Cantera Pátapo La Victoria S.A, no cuenta con indicadores de desempeño, por ende, su líder puede observar los rasgos de su trabajador, tal como su actitud positiva, sin después temer decirle lo que piensa de él.

Por ejemplo; si se da cuenta que un trabajador siempre llega contento y sonriente a la empresa, que saluda y contagia a los demás con esa actitud, se debería destacar ello y decirle que tiene una excelente actitud, que llega con ánimo que en verdad contagia y motiva a los demás.

### **F03: Hablar de su desempeño.**

Es de vital importancia que Cantera Pátapo La Victoria S.A mida el desempeño de todos sus colaboradores, sin embargo, para brindar una retroalimentación no siempre es necesario que existe un récord de cada colaborador, pero si es necesario hablar con cada uno de ellos para poder destacar puntos sobre su grado de desempeño en general, si va bien o debe mejorar en algunos aspectos, y establecer que espera de dicho trabajador a corto, mediano y largo plazo.

Se debe iniciar, saludándole, preguntándole cómo se siente, haciéndole saber cómo ha ido mejorando en la empresa, destacando sus cualidades y dándole a conocer cómo es su desempeño si va bien o en qué aspectos debe mejorar.

### **F04: Brindar un halago y un área de oportunidad.**

Una retroalimentación constructiva no solo se basa en reconocer y motivar, sino que brinda una recomendación o consejo al colaborador, es decir “Reconocimiento + mejora” es una buena técnica para que se brinde una Feedback asertivo. Haciendo conocer al colaborador, como se sienten con su aporte en la empresa y hacerle recomendarle que cosas debe hacer para que pueda mejorar su desempeño

### **F05: Se empático y honesto.**

Si se nota que algo no va bien en el colaborador, que presenta un bajo desempeño o que hay algo por corregir, antes de que se hable con el trabajador



de Cantera Pátapo La Victoria S.A se tiene que analizar el contexto, pensar si existe algún cambio que pueda contribuir en ello. Teniendo en cuenta que ser empático se basa en ponerse en el lugar de la otra persona, por ende, antes de ellos se debe permitir que el colaborador pueda expresar lo que siente y piensa; y poder analizar si el Feedback que se pretende dar tiene que ver con el contexto.

Además, se debe transparente, evitar rodeos e ir al punto para que el trabajador entienda lo que se necesita de su parte, siempre y cuando cuidando sus palabras, teniendo en cuenta que ser honesto no es sinónimo de ser prepotente o cruel.

Por ejemplo, si en Cantera Pátapo La Victoria S.A hay un colaborador con actitud negativa, siempre se queja, no quiere trabajar en equipo, en realidad no es un elemento malo, lo que se necesita es orientación.

#### **F06: Aplicar la técnica del sándwich.**

Algunas veces, toda empresa tiene colaborador que al decirles las cosas negativas como son, puede herir de manera susceptible o puede ocasionar la sensación de que el líder está totalmente inconforme con su trabajo, cuando en verdad si existen elementos que son valorados. Por ende, cuando se desea brindar una Feedback negativo es indispensable aplicar esta técnica; la que se basa en primero brindar un reconocimiento sobre su desempeño, actitud y trabajo del colaborador, luego expresarle lo negativo de su desempeño y terminar en lo que se desea que suceda y no suceda y brindarle una recomendación.

Para llevar a cabo una buena retroalimentación en Cantera Pátapo La Victoria S.A, se contratará a un profesional especialista, quien será el responsable de capacitar a los lideres y al personal para que tomen de buena manera la retroalimentación que se les brinde.

**Tabla 23***Acción 01: Herramientas de Feedback*

<b>Meta</b>	<b>Cronograma de acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo Total</b>
	<b>Febrero 2022</b>		
Mayor comunicación entre jefe de área y subordinado.	Desde el 1 hasta el 8 de febrero	Jefe inmediato	S/ 1 500

*Nota: Elaboración propia***Acción 02: Capacitaciones sobre clima organizacional**

Se demostró que Cantera Pátapo La Victoria S.A necesita tener mejoras en su clima organizacional, en que sus colaboradores se puedan especializar y tenga conocimiento de como manejar el conflicto, teniendo en cuenta diversas estrategias para prevenir y resolver los problemas que se presenten dentro de la empresa, y de esa manera, puedan evitar índices de estrés ante un inadecuado clima organizacional.

Además, se pretende que, dentro de la capacitación, el personal de Cantera Pátapo La Victoria S.A a como poder motivar a sus compañeros dentro del su entorno laboral, brindando una buena comunicación, en la que pueda desarrollar sus habilidades sociales y sean mas asertivos, para crear un clima organización óptimo y correcto. Por ende, se pretende que la capacitación contenga los siguientes temas:

**Tema 01: Prevención, afrontamiento y solución de conflictos.**

**Objetivo:** Dar a conocer a los participantes diversas estrategias para que puedan prevenir, afrontar y dar solución a los conflictos que se presenten en Cantera Pátapo La Victoria S.A

**Subtemas:**

- Conflictos en su área de trabajo.
- Conocer los tipos de conflictos

- Conocer los niveles de conflictos.
- Estrategias para prevenir el conflicto.
- Gestión de conflictos
- Estrategias para resolver los conflictos.

## **Tema 02: Causas, consecuencias y manejo de estrés laboral.**

**Objetivo:** Dar a conocer a los participantes los factores causantes del estrés laboral, las consecuencias que trae en su puesto laboral y como se puede manejar dentro de la Cantera Pátapo La Victoria S.A

### **Subtemas:**

- Factores estresantes en el puesto laboral.
- Cómo reconocer si tiene estrés laboral.
- Síntomas del estrés negativo y positivo.
- Estrés y entorno laboral
- Consecuencias del estrés a corto, mediano y largo plazo.
- Condicionantes del estrés en el área laboral

## **Tema 03: Motivación laboral.**

**Objetivo:** Dar a conocer diversas estrategias de motivación laboral para los colaboradores de Cantera Pátapo La Victoria S.A

- La motivación laboral
- Evaluación, diagnóstico y técnicas motivacionales
- Satisfacción de los trabajadores.
- Estrategias de motivación intrínseca y extrínseca.
- Factores que inciden en la motivación.
- Cómo mantener motivado a mi equipo de trabajo.

## Tema 04: La comunicación, asertividad y habilidades sociales.

**Objetivo:** Dar a conocer diversas estrategias de comunicación, asertividad y habilidades sociales, para que se pueda genera un buen clima organizacional dentro de Cantera Pátapo La Victoria S.A.

- Fundamentos de la comunicación
- Estrategias de una comunicación asertiva
- Grados de comunicación
- El asertividad.
- Mitos, barreras y errores de la comunicación
- Pensamiento asertivo

Para desarrollar dicha capacitación se contratará a una empresa especializada en dicha materia, a la cual se propondrá las temáticas antes previstas, con el fin de tener colaboradores que generen un buen clima organizacional y se desempeñen de manera óptima. Asimismo, para motivar al personal a que asita a la capacitación y que preste atención a los temas tratados, al finalizar la capacitación se les brindará un diploma en la que tenga la firma de Cantera Pátapo La Victoria S.A y de la consultora responsable, la misma que podrá ser anexado en su CV.

### Figura 15

*Certificado de participación a capacitación*



**Tabla 24***Acción 02: Capacitaciones sobre clima organizacional*

<b>Metas</b>	<b>Cronograma de acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo Total</b>
Brindar capacitaciones a todo el personal: Para mejorar el clima organizacional	<b>Febrero – marzo 2022</b> <b>Capacitación</b> Desde el 15 febrero hasta el 7 de marzo	Recursos Humanos	S/ 2500

*Nota: elaboración propia***Acción 03: Evaluación del desempeño**

Es indispensable que Cantera Pátapo La Victoria S.A evalúe el desempeño laboral de cada trabajador para conocer su nivel de rendimiento dentro de la empresa y si se encuentra que el desempeño es bajo o medio, se realicen estrategias de mejora y a la vez se les brindé un Feedback con el propósito de incrementar su nivel de desempeño.

Teniendo en cuenta que evaluar el desempeño se ha convertido en un instrumento estratégico dentro de cualquier empresa, ya que, beneficia a todo trabajador y ayuda a que los directivos, puedan conocer cuales son las debilidades y fortalezas de su personal y de esa manera, pueda conocer en que aspectos deben mejorar, para lograr el objetivo empresarial.

Para evaluar el desempeño en Cantera Pátapo La Victoria S.A, se pretende tener en cuenta los siguientes KPIs:

**KPI-01: Productividad.** Para medir la productividad de un colaborador se tiene que dividir las horas de trabajo entre la cantidad de trabajo que realiza durante un determinado periodo.

- Cantidad de horas trabajadas.
- Cantidad de trabajo realizado.

- Tiempo en realizar sus actividades.

**KPI-02: Calidad.** Esta basada en cómo el colaborador realiza sus actividades dentro de la cantera, por lo tanto, evaluar este indicador es de vital importancia debido a que existen colaboradores que cumplen con muchas actividades, pero no siempre lo hacen de la mejor manera.

- % de actividades realizadas.
- % de durabilidad de las actividades.
- % de calidad de trabajo
- % cantidad de tareas cumplidas
- % tiempo en realizar las actividades.

**KPI-03: Eficacia y eficiencia.** Estos indicadores son claves para evaluar el desempeño de los colaboradores de la cantera, en el cual la eficacia se basa en cumplir con el objetivo o propósito esperado mediante una acción específica, es decir, un colaborador es eficaz porque cumple con sus actividades. Sin embargo, la eficiencia, hace referencia a la utilización menor de los recursos para realizar la misma actividad.

- Tiempo en terminar la actividad.
- Cantidad de recursos empleados
- Cumplimiento de las actividades.
- Logro de los objetivos empresariales

**KPI-04: Nivel de formación.** Aquí se debe tener en cuenta, que, si existe un nivel mayor de formación del personal, el desempeño va a ser mejor, por ende, las organizaciones tienden a invertir más en capacitar a su personal, para lograr alcanzar el máximo potencial en ellos. No obstante, esta inversión no debe de

ejecutarse sin antes, evaluar de manera estratégica las fortalezas y debilidades de los colaboradores.

- Nivel de conocimientos técnicos
- Nivel de habilidades blandas.
- Cantidad de fortalezas
- Cantidad de debilidades.

Además, se necesitará un auditor con la finalidad de evaluar el desempeño y e aplicar: KPI baso en el cumplimiento de tareas y jornadas laborales, asimismo, desarrollar entrevistas para que el trabajador muestra su % de tareas realizadas y la tasa de efectividad que el desempeño, y el tiempo que tarda en desarrollarlas.

**Tabla 25**

*Acción 03: Evaluación del desempeño*

<b>Metas</b>	<b>Cronograma de acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo Total</b>
Evaluar el desempeño del personal de Cantera Pátapo La Victoria SA	<b>Evaluación del desempeño</b> Desde el 16 hasta el 31 de marzo	Asistente de recursos humanos	S/ 950.00

*Nota: elaboración propia*

#### 4. Presupuesto

**Tabla 26**

*Presupuesto del plan de acción*

<b>Meta</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Costo</b>
Mayor comunicación entre jefe de área y subordinado.	Herramientas de Feedback	Jefe inmediato	Desde el 1 hasta el 8 de febrero 2022	S/ 1 500
Brindar capacitaciones a todo el personal: Para mejorar el clima organizacional	Capacitaciones sobre clima organizacional	Recursos Humanos	Desde el 15 febrero hasta el 7 de marzo 2022	S/ 2 500
Evaluar el desempeño del personal de Cantera Pátapo La Victoria SA	Evaluación del desempeño	Asistente de recursos humanos	Desde el 16 hasta el 31 de marzo	S/ 950
	<b>Total</b>			S/ 4 950

**Nota.** De acuerdo con la tabla 26, el presupuesto total de la propuesta consta de S4 950.00, el mismo que será solventado por el gerente de la empresa cantera Pátapo La Victoria S.A



## 5. Análisis beneficio-costo

Con relación a la evaluación del beneficio sobre costo, es necesario considerar los ingresos y egresos de la Cantera Pátapo La Victoria S.A en los periodos anuales de sus dos últimos años de estudio, para analizar si la empresa efectivamente dispone de los recursos financieros y económicos necesarios para implementar las estrategias propuestas:

**Tabla 27**

*Ingresos y egresos de la Cantera Pátapo La Victoria S.A*

<b>Detalle</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ingresos	S/. 45,500.00	S/. 48,300.00	S/. 53,130.00
Egresos	S/. 15,250.00	S/. 16,200.00	S/. 17,820.00
<b>(Ing-Egre)</b>	<b>S/. 30,250.00</b>	<b>S/. 32,100.00</b>	<b>S/. 35,310.00</b>

De acuerdo con la utilidad del año 2021 se logró obtener S/. 30,250.00, de acuerdo con la información de la cantera se proyectó un incremento del 10% del año 2022, para el 2023 se tuvo en cuenta los ingresos y egresos, obteniendo así un valor proyectado de S/. 35,310.00.

**Tabla 28**

*Beneficio-costo*

<b>Detalle</b>	<b>Valores</b>
Beneficio	S/. 121,198.35
Costo	S/. 40,640.50
<b>B/C</b>	<b>2.98</b>

Como se detalla en la tabla, se pudo hallar un beneficio total de S/. 121,198.35 y un costo igual a S/. 40,640.50 y con un beneficio/costo de 2.98, lo que quiere decir, el proyecto es viable porque el B/C es mayor a 1, ya que, los ingresos son superiores a los egresos y de esa manera el proyecto es llamativo y fiable.g

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se concluyó que el clima organizacional está en un nivel medio y alto ya que según las dimensiones de la variable 1 los encuestados respondieron que, si están conformes con el clima organizacional, sin embargo, no todos están satisfechos ya que encuentran ciertos desbalances con respecto al ambiente en donde laboran. También se concluyó que los recursos tecnológicos dificultan ciertamente algunas labores es por eso que el clima laboral se vuelve agotador y estresante.

No obstante, existe un grupo de colaboradores que si están satisfechos con el trato de su jefe ya que él les brinda la confianza para tomar decisiones en la entidad esto se manifiesta en la dimensión responsabilidad.

El nivel de desempeño laboral en la organización es bajo ya que existen leves problemas internos de la empresa básicamente es parte la relación de jefe inmediato con su colaborador ya que debe existir mayor comunicación entre ambas partes, también se concluye que las remuneraciones no son muy bien recompensadas ya que cierto grupo de encuestados se encuentra disconforme con lo que reciben, esto recae en el desempeño laboral como una desmotivación por parte de los accionistas o socios de la empresa.

Se puede concluir que el desempeño laboral de los sujetos de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. no es muy satisfactorio ya que cierto grupo de colaboradores no están muy contentos con el clima organizacional que se está ejecutando actualmente, por otro lado, también se concluyó que existe cierta dependencia de la categoría desempeño laboral y la categoría clima organizacional.

También se concluyó que el coeficiente de correlación es:0,494., que simboliza la existencia de una correlación media por parte de la variable dependiente.

## **4.2. Recomendaciones**

Ya que el clima organizacional se halla en nivel medio se recomienda Identificar los factores que determinan el incorrecto desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A, ya que el clima en una empresa es muy importante para poder medir el desempeño de cada colaborador, con ello existirá mayor comunicación entre jefe de área y subordinado, también, haciendo uso de los programas de autoevaluación: El jefe inmediato acompañado del psicólogo debe realizar los programas, adicional a ello, se recomienda aplicar talleres zoom sobre temas relacionados a comunicación entre jefe y colaborador, para así mismo mejorar la relación de trabajo y así mismo alcanzar los objetivos empresariales y personales.

Ya que el desempeño laboral está en un nivel bajo se recomienda la elaboración del proceso de capacitación y motivación de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A, también, brindar capacitaciones a todo el personal: Para mejorar el desempeño y labor de cada colaborador, reconociendo los logros personales y de equipo con ayuda del psicólogo para buscar reconocer los logros de cada colaborador, adicional a ello, recomendamos contratar auditores que evalúen el desempeño y el resultado de cada colaborador hacia la empresa para saber si la empresa va en dirección positiva o en dirección negativa, es muy importante medir el desempeño de cada colaborador y saber que dificultades tiene al momento de laborar.

Por último, recomendamos implementar un plan de desarrollo de habilidades blandas para los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A, con ello se puede, identificar el puesto de trabajo en que se desempeñan utilizando la base de datos de la empresa se identificarán cada puesto de trabajo de cada colaborador y de esa manera evaluar el desempeño en el transcurso del plan de acción, esta actividad recae en la contratación de un auditor externo de la empresa, además, es necesario que el tiempo de capacitación dure entre 2 o 3 meses para saber si el colaborador esta apto para cubrir o desempeñar en el puesto que lo asignen, se necesita tener un personal capacitado para alcanzar los objetivos que se proponen al inicio de año.

## REFERENCIAS

- Acosta, B. y Venegas, C. (2010) "*Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio*" Revista IIPSI, México. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Álvarez, B., Alfonso, D. y Indacochea, B. (2018). "*El desempeño laboral: un problema social de la ciencia*". Revista Didasc, Ecuador. Recuperado de: [file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-El Desempeño Laboral-6596591.pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-El%20Desempe%C3%B1o%20Laboral-6596591.pdf)
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). "*Test psicológicos*". Pearson Educación, México. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=FV01zgFuk0cC&pg=PA497&dq=desempe%C3%B1o+laboral+caracteristicas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjuloHpw8TwAhWPrpUCHb0uANcQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20caracteristicas&f=false>
- Alvarado, C & Punduisaca, E. (2019). "*Factor que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del hospital materno infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del periodo mayo – agosto 2019*". Ecuador, Universidad de Guayaquil. Tesis de licenciatura. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47012/1/TESIS-1400-ALVARADO-PINDUISACA.pdf>
- Bazalar, M & Choquehuanca, C. (2020). "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao*" Perú, Universidad nacional del Callao. Recuperado de: <http://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/article/view/12>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista De Investigación Valor Agregado, 7(1), 54 - 60. 00
- Barboza, S., Rivera, R. & Rafael, J. (2021). "*Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de moto repuestos Alarcón Perú*" Revista Pakamuros, UNMSM. Recuperado de: <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/161/193>

- Bernal, C. (2006). *“Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales”*. Pearson Educación, México. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA113&dq=investigacion+descriptiva+correlacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT-9fSh4LxAhXvq5UCHfyJCa4Q6AEwAnoECAsQAq#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva%20correlacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA113&dq=investigacion+descriptiva+correlacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjT-9fSh4LxAhXvq5UCHfyJCa4Q6AEwAnoECAsQAq#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva%20correlacional&f=false)
- Boada, N. (2019). *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú”*. Revistas USIL, Lima. Recuperado de: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche W. & Benavides, A. (2020). *“La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización”*. Universidad Península de Santa Elena, Ecuador. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso)
- Burga, G. & Wiese, S. (2018). *“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque”*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque. Tesis de maestría. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM\\_BurgaVasquezGuisela\\_WieseEslavaSandra.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf)
- Brito, C., Pitre, R. & Cardona, D. (2020). *“Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio”* vol.31 no.1 La Serena, Colombia. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=es&nrm=iso)
- Bustos, F. & Berbel, G. (2011). *“Manual de Recursos Humanos”*. Editorial UOC, Barcelona. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA173&dq=C LIMA+LABORAL+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjayNnu8MHwAh>

UcpZUCHZpOA5MQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=CLIMA%20LABORAL%20concepto&f=false

Callao, I. (2020). *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la central de notificaciones de la Corte Superior de Lambayeque, 2019”*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/leidy/Downloads/Isaac%20Adriano%20Callao%20Callao.pdf>

Cabrera, Reyes & Sandoval (2020). *“El clima organizacional en el área de seguridad ciudadana en las municipalidades distritales de Carmen Alto y Jesús Nazareno, en el departamento de Ayacucho, en el año 2018”*. Ayacucho. Revista gobierno y gestión pública. Recuperado de:  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/166>

Chiavenato, I. (2000). *“Administración de recursos humanos”*. Quinta Edición, Santa Fé de Bogotá: Edición Mc-Graw Hill. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=8ri9QAAACAAJ&dq=administrcion+de+recursos+humanos+chiavenato&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXm6Kx1PvWAhWEC9QKHYEuDIQQ6AEwAAnoECAQQAg>

Chiavenato, I. (2011). *“Administración de recursos humanos”*. Editorial: Mc-Graw Hill, México. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)

Chiquinta, G. (2017). *“Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque-Chiclayo, 2017”*. Universidad César Vallejo. Chiclayo. Tesis de maestría. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8473/chiquinta\\_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8473/chiquinta_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Corichi, A., Hernández, T. & García, M. (2013). *“El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas”* Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

Recuperado de:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20clima%20Organizacional,estar%C3%A1%20determinada%20por%20la%20percepci%C3%B3n.>

Chunga, M. (2018). *“Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018”*, Piura. Tesis de maestría. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga\\_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, M. (2006) “Introducción a la metodología de la investigación científica” Brujas Editorial, Argentina. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY157ogsvpAhUBGLkGHalVB-sQ6AEILzAB#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica&f=false>

González, M., y Olivares, S. (2004). *“Planeación e integración de los recursos humanos”*. Editorial Patria, México. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=\\_c3hBAAAQBAJ&pg=PA335&lpg=PA335&dq=comportamiento+organizacional+Gonzalez+%26+Olivares,+2004\)&source=bl&ots=-dkVN4Nn9f&sig=ACfU3U06GRU0MvqGNKUPsW-nWuX6d5VmNQ&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjPz9bQg\\_npAhVdLLkGHsAAdAQ6AEwBHoE#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20evaluacion%20&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_c3hBAAAQBAJ&pg=PA335&lpg=PA335&dq=comportamiento+organizacional+Gonzalez+%26+Olivares,+2004)&source=bl&ots=-dkVN4Nn9f&sig=ACfU3U06GRU0MvqGNKUPsW-nWuX6d5VmNQ&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjPz9bQg_npAhVdLLkGHsAAdAQ6AEwBHoE#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20evaluacion%20&f=false)

Guarniz, K. & Palomino, K. (2019). *“El endomarketing como estrategia para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad de José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2019”*. Chiclayo, Universidad de Lambayeque. Tesis de licenciamiento Recuperado de:  
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/217/1/TESIS%20FINAL%20UDL%20%281%29.pdf>

Guzmán, A. (2018). “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el

contexto global”. Universidad Ricardo Palma, Lima. Tesis de licenciatura. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, B. (2001). *“Técnicas estadísticas de investigación social”*. Ediciones Diaz de Santos, Madrid. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&printsec=frontcover&dq=poblacion+y+muestra+de+una+investigacion&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra%20de%20una%20investigacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&printsec=frontcover&dq=poblacion+y+muestra+de+una+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra%20de%20una%20investigacion&f=false)

Iglesias, A. y Torres, J. (2018). *“Un acercamiento al clima organizacional”* Cienfuegos, Cuba. Pág. 03. Recuperado de: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336#:~:text=El%20clima%20organizacional%20es%20un%20tema%20cuya%20investigaci%C3%B3n%20es%20relativamente%20reciente.&text=Surge%20como%20concepto%20hacia%20los,estructura%20C%20desarrollo%20y%20cultura%20organizacional>.

Jáuregui, K. & Louffat, E. (2019). *“Cultura y clima organizacional”*. Editorial: Pearson education, México. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/136619>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2004). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V

Lache, J. (2020). *“Clima organizacional y su relación con la productividad del colaborador en el servicio de Imagenología del Hospital Regional Lambayeque”*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Tesis de maestría. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42827/Lache\\_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42827/Lache_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

León, G. (2017). *“La motivacion y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017*. Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Tesis de licenciatura.



Recuperado de:  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Llaneza, F. (2007). "Ergonomía y psicología aplicada" Editorial Lex Nova, España. Recuperado

de:<https://books.google.com.pe/books?id=o6kLlwAFTvAC&pg=PA466&dq=Ergonom%C3%ADa+y+psicolog%C3%ADa+aplicada++dimensiones+del+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiakKChezwAhWmH7kGHVksCUYQ6AEwAHoEACAcQAg#v=onepage&q=Ergonom%C3%ADa%20y%20psicolog%C3%ADa%20aplicada%20%20dimensiones%20del%20clima%20organizacional&f=false>

López, P. & Fachelly, S. (2015) "Metodología de la investigación social cuantitativa" Edición digital, Barcelona. Recuperado de:  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Medina, S. (2017). "Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017". Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Tesis de maestría. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melo, R. (2017). "Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Área de Seguridad, Guardianía y Limpieza de la UNA PUNO 2017". Puno. Tesis de licenciatura. Recuperado de:  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7952>

Méndez, C. (2006). "Clima organizacional en Colombia, el IMCOC: un método de análisis para su intervención" Centro editorial: Universidad del Rosario, Bogotá. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA51&dq=CLIMA+LABORAL+caracteristicas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-iLDgt8TwAhV0lbkGHQOsCWYQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=CLIMA%20LABORAL%20caracteristicas&f=false>

- Mogrovejo, M. (2020). *“El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del hospital Liborio Panchana Sotomayor”* Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. Tesis de maestría. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- Quispe, Y. (2019). *“Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de salud del centro de salud El Bosque, La victoria, Chiclayo, 2018”*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Tesis de licenciatura. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6475/Quispe%20Delgado%20Yordane.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosales, J. (2018). *“Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017”*. Universidad San Pedro. Chimbote. Tesis de licenciatura. Recuperado de: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10683/Tesis\\_59982.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10683/Tesis_59982.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, P. (2017). *“Satisfacción Laboral como predictor del desempeño laboral del capital humano del Centro Especializado en Atención Primaria a la Salud (CEAPS) Andrés Quintana Roo San Juan de las Huertas, Estado de México. (Noviembre 2016-Mayo 2017)”*. México. Universidad autónoma del estado de México. Tesis de maestría. Recuperado de: [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67697/TTG\\_pedro%20rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67697/TTG_pedro%20rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, J. (2012). *“Metodología de la investigación cualitativa”*. Quinta edición, España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=WdaAt6ogAykC&pg=PA108&dq=criterios+eticos+de+credibilidad,+del+transferibilidad,+de+dependencia+y+confirmabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJquaci5vxAhX2qpUCHYGmAzUQ6AEwA3oECAoQAQ#v=onepage&q=criterios%20eticos%20de%20credibilidad%20del%20transferibilidad%20de%20dependencia%20y%20confirmabilidad&f=false>

- Suasnavas, M. (2018). *“Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda.”* Ecuador. Universidad central del Ecuador. Tesis de licenciatura. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14858/1/T-UCE-0007-PIO54-2018.pdf>
- Salvatierra, W. (2016). *“Análisis de clima laboral en una empresa pública Guayaquileña”*. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42886/1/TESIS%20PARA%20GUARDAR%20EN%20CD.pdf>
- Sandoval, N., Arenas, R., García, D. & Zúñiga, P. (2012). *“Principios de la Ética de la investigación y su aplicación”*. Revista Médica Hondureña Vol. 80. Honduras. Recuperado de: <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2012/pdf/Vol80-2-2012-9.pdf>
- Santisteban, L. (2020). *“El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo”*. Universidad César Vallejo. Chiclayo, tesis de maestría. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49030/Santisteban\\_CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49030/Santisteban_CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sosa, R. (2018). *“De qué depende un buen clima organizacional”*. Revista: Forbes. México. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/de-que-depende-un-buen-clima-organizacional/>
- Tejedor & García (2010). *“Evaluación del desempeño docente”* Revista española de pedagogía, 24. Recuperado de <https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2010/11/247-11.pdf>
- Vera, L. (2016). *“El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario”* México. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. Tesis de maestría. Recuperado de: <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4064/MAD1ICO01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Varela, P. (2021). *“Home office: reconozca y motive a su trabajador”* Noticias economía, Lima. Recuperado de:

<https://www.radionacional.com.pe/noticias/economia/home-office-reconozca-y-motive-a-su-trabajador>

Vega, J. (2016). “*Los nuevos paradigmas del clima organizacional*”. Revista Colombiana. Recuperado de: <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/seleccion/los-nuevos-paradigmas-del-clima-organizacional/>

Ventura, B. y Delgado, S. (2012). “*Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*”. España: Edición Paraninfo. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=o2So0V6rcEcC&printsec=frontcover&dq=Recursos+humanos+y+responsabilidad+social+corporativa&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Recursos%20humanos%20y%20responsabilidad%20social%20corporativa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=o2So0V6rcEcC&printsec=frontcover&dq=Recursos+humanos+y+responsabilidad+social+corporativa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Recursos%20humanos%20y%20responsabilidad%20social%20corporativa&f=false)

Zans, A. (2016). “*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.*” Nicaragua. Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua. Tesis de maestría. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N°1: Matriz de consistencia

**Título de la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>¿Cuál es la relación existente entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b>                      ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.?</p> <p>¿Cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionarán con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.?</p>	<p>Determinar cómo el clima organizacional se relacionará en el desempeño laboral de los colaboradores en sus puestos de trabajo dentro de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b>                      Analizar cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</p> <p>Diagnosticar cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</p> <p>Identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionarán en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</p>	<p><b>H1:</b> El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</p> <p><b>H0:</b> El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</p>	<p><b>Variable independiente:</b>                      Clima organizacional</p> <p><b>Variable dependiente:</b>                      Desempeño laboral</p>

## ANEXO Nº 2: FORMATO DE PRESENTACIÓN DEL CUESTIONARIO



### UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

#### EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A.

Estimados(as) amigos(as), colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. a continuación, se les presentan un conjunto de preguntas que nos ayudaran a medir la relación que tiene el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de su centro de trabajo, Se deberá responder según su punto de vista o criterio en lo personal. Las respuestas que usted proporcione serán personales y confidencial, y solo será tratada para fines académicos en esta investigación

Marque con un aspa "X", la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los Items:

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nº	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>ESTRUCTURA</b>						
1	¿Conozco claramente las políticas de esta organización?					
2	¿Desde el primer día de trabajo en la empresa, conoce usted a su jefe inmediato?					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
3	¿Su jefe inmediato distribuye correctamente los trabajos a todos sus compañeros, mostrando compromiso y responsabilidad?					
4	¿Tengo la libertad de tomar decisiones para mejorar el resultado de mi trabajo, respetando las políticas de la empresa?					
<b>RECOMPENSA</b>						
5	¿Los incentivos económicos que son entregados como consecuencia de sus resultados de desempeño es totalmente justo?					
6	¿En esta empresa recibe usted algún reconocimiento por parte de su jefe?					
<b>DESAFÍO</b>						
7	¿La empresa cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos en su área de trabajo?					
8	¿Mi jefe se preocupa por mi empeño y desarrollo dentro de mi área de trabajo?					
<b>RELACIONES</b>						
9	¿Entre los colaboradores de esta empresa existe un ambiente de respeto y cordialidad?					
10	¿Considera que la relación con su jefe inmediato es apropiada?					
<b>COOPERACIÓN</b>						
11	¿En esta empresa ponen mucho énfasis en mejorar el rendimiento personal y grupal de cada área?					
12	¿Cuento con el apoyo y disposición de mi jefe inmediato y compañeros para realizar una labor difícil en mi área de trabajo?					
<b>ESTÁNDARES</b>						



13	¿En esta organización me permiten desarrollar mis habilidades para un mejor rendimiento?					
14	¿La administración se preocupa constantemente por mejorar el trabajo individual y trabajo en equipo?					
<b>CONFLICTO</b>						
15	¿En esta empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitando discusiones y desacuerdos?					
<b>IDENTIDAD</b>						
16	¿Se siente usted orgulloso de pertenecer a esta empresa?					

Nº	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
<b>EFICACIA</b>						
17	¿Está usted satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña?					
18	¿Conoce usted cuáles son sus funciones para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo?					
<b>EFICIENCIA</b>						
19	¿Cumple usted sus actividades establecidas en el tiempo requerido?					
20	¿En la empresa puedo desarrollar mis conocimientos y habilidades?					
<b>EFFECTIVIDAD</b>						
21	¿Habitualmente usted se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa?					
22	¿En mi trabajo cumplo con todas las tareas asignadas por mi jefe inmediato?					

**Gracias por su colaboración.**

**Pátapo, Junio del 2021**



### ANEXO Nº 3: VALIDACIÓN POR EXPERTOS



#### INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dayana Yasmin Sánchez Soralez
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	04 años
	<b>CARGO</b>	Asesor de negocios 2
<b>Título de la investigación:</b> "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa cantera Pátapo La Victoria S.A- Chiclayo 2021"		
<b>3.- DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda</li> <li>- Heredia Rivas, Leidy Fiorela</li> </ul>	
<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	Facultad de ciencias empresariales Escuela Profesional de Administración	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>General</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> </ul>	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>Específicos</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> <li>- Diagnosticar cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> <li>- Identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionan con el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> </ul>	
<p><b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		
<b>Nº</b>		A ( x )      D ( )
1.	¿Conozco claramente las políticas de esta organización?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____



2.	¿Desde el primer día de trabajo en la empresa, conoce usted a su jefe inmediato?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3.	¿Su jefe inmediato distribuye correctamente los trabajos a todos sus compañeros, mostrando compromiso y responsabilidad?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4.	¿Tengo la libertad de tomar decisiones para mejorar el resultado de mi trabajo, respetando las políticas de la empresa?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5.	¿Los incentivos económicos que son entregados como consecuencia de sus resultados de desempeño es totalmente justo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6.	¿En esta empresa recibe usted algún reconocimiento por parte de su jefe?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7.	¿La empresa cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos en su área de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8.	¿Mi jefe se preocupa por mi empeño y desarrollo dentro de mi área de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9.	¿Entre los colaboradores de esta empresa existe un ambiente de respeto y cordialidad?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10.	¿Considera que la relación con su jefe inmediato es apropiada?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

11.	¿En esta empresa ponen mucho énfasis en mejorar el rendimiento personal y grupal de cada área?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12.	¿Cuento con el apoyo y disposición de mi jefe inmediato y compañeros para realizar una labor difícil en mi área de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13.	¿En esta organización me permiten desarrollar mis habilidades para un mejor rendimiento?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14.	¿La administración se preocupa constantemente por mejorar el trabajo individual y trabajo en equipo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15.	¿En esta empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitando discusiones y desacuerdos?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16.	¿Se siente usted orgulloso de pertenecer a esta empresa?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17.	¿Está usted satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18.	¿Conoce usted cuáles son sus funciones para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19.	¿Cumple usted sus actividades establecidas en el tiempo requerido?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

20.	¿En la empresa puedo desarrollar mis conocimientos y habilidades?	A (x)      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21.	¿Habitualmente usted se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa?	A (x)      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22.	¿En mi trabajo cumplo con mis funciones y tareas asignadas por mi jefe inmediato?	A (x)      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (x)      D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b> Ninguno		
<b>OBSERVACIONES:</b> Ninguno		



JUEZ - EXPERTO

DAYANA YASMIN SÁNCHEZ SORALUZ

DNI: 75533431

CLAD N° 25525



**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Daniela Milagros Falcon Carrión
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en administración de empresas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Recursos Humanos
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	Especialista en recursos humanos de la municipalidad de Surco.
<b>Título de la investigación:</b> "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa cantera Pátapo La Victoria S.A- Chiclayo 2021"		
<b>3.- DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda</li> <li>- Heredia Rivas, Leidy Fiorela</li> </ul>	
<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	Facultad de ciencias empresariales Escuela Profesional de Administración	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<u><b>General</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> </ul>	
	<u><b>Específicos</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> <li>- Diagnosticar cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> <li>- Identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionan con el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.</li> </ul>	
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO.</b>		
<b>POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>Nº</b>		
1.	¿Conozco claramente las políticas de esta organización?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

2.	¿Desde el primer día de trabajo en la empresa, conoce usted a su jefe inmediato?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3.	¿Su jefe inmediato distribuye correctamente los trabajos a todos sus compañeros, mostrando compromiso y responsabilidad?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4.	¿Tengo la libertad de tomar decisiones para mejorar el resultado de mi trabajo, respetando las políticas de la empresa?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5.	¿Los incentivos económicos que son entregados como consecuencia de sus resultados de desempeño es totalmente justo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6.	¿En esta empresa recibe usted algún reconocimiento por parte de su jefe?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7.	¿La empresa cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos en su área de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8.	¿Mi jefe se preocupa por mi empeño y desarrollo dentro de mi área de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9.	¿Entre los colaboradores de esta empresa existe un ambiente de respeto y cordialidad?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10.	¿Considera que la relación con su jefe inmediato es apropiada?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

11.	¿En esta empresa ponen mucho énfasis en mejorar el rendimiento personal y grupal de cada área?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12.	¿Cuento con el apoyo y disposición de mi jefe inmediato y compañeros para realizar una labor difícil en mi área de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13.	¿En esta organización me permiten desarrollar mis habilidades para un mejor rendimiento?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14.	¿La administración se preocupa constantemente por mejorar el trabajo individual y trabajo en equipo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15.	¿En esta empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitando discusiones y desacuerdos?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16.	¿Se siente usted orgulloso de pertenecer a esta empresa?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17.	¿Está usted satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18.	¿Conoce usted cuáles son sus funciones para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19.	¿Cumple usted sus actividades establecidas en el tiempo requerido?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

20.	¿En la empresa puedo desarrollar mis conocimientos y habilidades?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21.	¿Habitualmente usted se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22.	¿En mi trabajo cumplo con mis funciones y tareas asignadas por mi jefe inmediato?	A ( x )      D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( x )      D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES:</b> Ninguno		
<b>OBSERVACIONES:</b> Ninguna		

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ – EXPERTO

**DANIELA MILAGROS FALCON CARRIÓN**

Colegiatura N° 06314

DNI N°: 10752543



**INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CRISTIAN ALEXANDER CANARIO MATIAS
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	4 AÑOS
	<b>CARGO</b>	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
<b>Título de la investigación:</b> "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa cantera Pátapo La Victoria S.A- Chiclayo 2021"		
<b>3.- DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda</li> <li>- Heredia Rivas, Leidy Fiorela</li> </ul>	
<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	Facultad de ciencias empresariales Escuela Profesional de Administración	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<u>General</u> - Determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.	
	<u>Específicos</u> - Analizar cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. - Diagnosticar cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A. - Identificar cuáles son los factores del clima organizacional que se relacionan con el desempeño de los colaboradores de la empresa Cantera Pátapo La Victoria S.A.	
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO.</b>		
<b>POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>Nº</b>		A ( X )      D ( )
1.	¿Conozco claramente las políticas de esta organización?	SUGERENCIAS: _____ _____ _____



2.	¿Desde el primer día de trabajo en la empresa, conoce usted a su jefe inmediato?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
3.	¿Su jefe inmediato distribuye correctamente los trabajos a todos sus compañeros, mostrando compromiso y responsabilidad?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
4.	¿Tengo la libertad de tomar decisiones para mejorar el resultado de mi trabajo, respetando las políticas de la empresa?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
5.	¿Los incentivos económicos que son entregados como consecuencia de sus resultados de desempeño es totalmente justo?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
6.	¿En esta empresa recibe usted algún reconocimiento por parte de su jefe?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
7.	¿La empresa cuenta con los implementos y/o recursos necesarios para minimizar riesgos en su área de trabajo?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
8.	¿Mi jefe se preocupa por mi empeño y desarrollo dentro de mi área de trabajo?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
9.	¿Entre los colaboradores de esta empresa existe un ambiente de respeto y cordialidad?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____
10.	¿Considera que la relación con su jefe inmediato es apropiada?	A (X)      D ( )
		SUGERENCIAS: _____ _____

11.	¿En esta empresa ponen mucho énfasis en mejorar el rendimiento personal y grupal de cada área?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12.	¿Cuento con el apoyo y disposición de mi jefe inmediato y compañeros para realizar una labor difícil en mi área de trabajo?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13.	¿En esta organización me permiten desarrollar mis habilidades para un mejor rendimiento?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14.	¿La administración se preocupa constantemente por mejorar el trabajo individual y trabajo en equipo?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15.	¿En esta empresa la mejor manera de causar una buena impresión es evitando discusiones y desacuerdos?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16.	¿Se siente usted orgulloso de pertenecer a esta empresa?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17.	¿Está usted satisfecho con la remuneración económica brindada y el puesto en el que se desempeña?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18.	¿Conoce usted cuáles son sus funciones para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19.	¿Cumple usted sus actividades establecidas en el tiempo requerido?	A ( X )    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

20.	¿En la empresa puedo desarrollar mis conocimientos y habilidades?	A (X)    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21.	¿Habitualmente usted se preocupa por la ejecución de sus funciones y cumplimiento de objetivos dentro de la empresa?	A (X)    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22.	¿En mi trabajo cumplo con mis funciones y tareas asignadas por mi jefe inmediato?	A (X)    D ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (X)    D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES: NINGUNO</b>		
<b>OBSERVACIONES: NINGUNA</b>		

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

CRISTIAN ALEXANDER CANARIO MATIAS

DNI: 72842644

CLAD N° 28689

## ANEXO N° 4: CARTA DE ACEPTACIÓN



**EMPRESA MINERA NO METÁLICA - CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A.**

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Pátapo, 22 de septiembre de 2021

**Mg. Carla Angélica Reyes Reyes**  
Directora de EAP DE Administración  
Universidad Señor de Sipán

**Asunto: ACEPTACIÓN DE PERMISO Y APOYO EN INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a usted para saludarla afectuosamente a nombre de la Empresa Minera No Metálica - Cantera Pátapo La Victoria S.A. y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la solicitud de permiso y apoyo en investigación, por parte nuestra para con las estudiantes: Cruz Bernal Jackeline Esmeralda, identificada con DNI: 75362378 y Heredia Rivas Leidy Fiorela, identificada con DNI: 48203367, indicamos a su persona que se aceptó el permiso y apoyo para realizar dicha investigación dentro de las instalaciones de nuestra empresa.

Atentamente.

EMPRESA MINERA NO METÁLICA  
CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A.

  
Sr. Germain Tapia Sánchez  
GERENTE GENERAL

RUC: 20480515961 - PARTIDA SUNARP N° 11091530

CARRETERA CHONGOYAPE KM 4 - CASERIO LAS CANTERAS - PÁTAPO - CHICLAYO



## ANEXO N° 5: RESOLUCIÓN DE PROYECTO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0550-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 02 de julio de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 25/06/2021, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable, Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, Dra. Janet Isabel Cubas Carranza, solicita aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo, del programa regular, semestre 2021- I.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Nuñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
  
**Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES**  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
  
**Mg. Carla Angélica Reyes Reyes**  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

11	CRUZ BERNAL JACKELINE ESMERALDA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	HEREDIA RIVAS LEIDY FIORELA		
12	ENRIQUEZ RAMIREZ ADRIANA ISABEL	LA VENTAJA COMPETITIVA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA FERRETERÍA SEÑOR DE LOS MILAGROS S.A.C - JAYANCA, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PUICON ODAR ISIDORA ADRIANA		
13	ESPINO CARRASCO MADELEINE	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS DEL NORTE E.I.R.L - LAMBAYEQUE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SANCHEZ HERRERA WALDIR		
14	FLORES ZEGARRA JIMENA MARILU	EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	GUERRERO LOZADA YOLANDA PIERINA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	INCIO CHAVESTA JOSE ELMER	ESTRATEGIAS DE MARKETING ONLINE PARA MEJORAR LA DECISIÓN DE COMPRA EN TIEMPOS DE COVID19 EN CLIENTES DE BAMBINITOS - FERRENAFE, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	JIMENEZ DIAZ CELITA MARIELA	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA LA EMPRESA ECO HOSTAL MAMITA HELMITA S.C.R.L, LAMBAYEQUE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MONCAYO GIL BRAULIO JESUS		
18	LUCANO AGUILAR FERNANDA DEL MILAGRO	DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACION LABORAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MIBANCO - CAYALTI 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	MARTINEZ VASQUEZ RODOLFO SAUL	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL BAR RESTAURANT PUB "EL ÚLTIMO ADIÓS" – PÁTAPO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VASQUEZ CARRERO MARISABEL		
20	MEDINA ZUÑIGA KATTY DEYALLIRA	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL NEGOCIO LUCHO PRIETO EIRL – CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MIO QUIROZ BRENDA SOLANGE		
21	MONJA CHIROQUE JUAN CARLOS	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA PROLACNAT S.A.C., LA VICTORIA 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	ZUÑIGA TAICA LIDA MADELEYNI		

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## ANEXO Nº 6: T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, Octubre 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Las suscritas:  
Cruz Bernal, Jackeline Esmeralda con DNI: 75362378  
Heredia Rivas, Leidy Fiorela con DNI:48203367

En calidad de autoras exclusivas de la investigación titulada:

**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA  
CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A- CHICLAYO 2021"**

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de licenciadas en **Administración**, de la Facultad de ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
CRUZ BERNAL, JACKELINE ESMERALDA	75362378	
HEREDIA RIVAS, LEIDY FIORELA	48203367	



## ANEXO Nº 7: FOTOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA

**Figura 16**

*Foto 1 aplicando encuesta*



**Figura 17**

*Foto 2 y 3 aplicando encuesta*





**Figura 18**  
*Foto 4 y 5 aplicando encuesta*



**Figura 19**  
*Foto 6 y 7 aplicando encuesta*



## ANEXO N° 8: REPORTE DE SIMILITUD

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICT**

AUTOR

**Cruz Bernal, Jackeline Esmeral Heredia Rivas, Leidy Fiorela**

RECuento DE PALABRAS

**12039 Words**

RECuento DE CARACTERES

**65313 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**57 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**266.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 26, 2023 10:51 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 26, 2023 10:51 AM GMT-5**

#### ● 20% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

## ANEXO N° 9: ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0550-FACEM-USS-2021, presentado por la Bachiller, **Cruz Bernal Jackeline Esmeralda con DNI: 75362378** y Bachiller, **Heredia Rivas Leidy Fiorela con DNI: 48203367**, con su tesis Titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CANTERA PÁTAPO LA VICTORIA S.A- CHICLAYO 2021”**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 27 de enero del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.