

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en
la empresa Cyber Driver Corporation SAC”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

JUAN CARLOS MORALES CHUMPITAZ

ORCID: 0000-0002-7941-7161

ASESOR:

LUIS GOMEZ ACHOCALLA

ORCID: 0000-0002-5410-0512

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

ABRIL, 2021

Dedicatoria

Dedico la presente investigación al Altísimo Redentor, a mi esposa y a mis hijos, quienes están a nuestro lado, brindándonos siempre todo su apoyo, y a todas aquellas personas que siempre nos motivaron y confiaron en mi persona desde un inicio hasta la culminación de nuestra carrera profesional.

Agradecimientos

Agradezco a Dios Todopoderoso, a mi familia y a todos los directivos y profesores de la Universidad Peruana de las Américas, quienes con sus conocimientos y apoyos ayudaron con nuestra formación académica para ser profesionales componentes para el servicio a la sociedad, a las empresas, al emprendimiento y orientados hacia el desarrollo de nuestro país.

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

La metodología se enfocó desde una perspectiva cuantitativa, además fue una investigación no experimental de tipo correlacional. La población consto de 28 personas entre accionistas, personal ejecutivo, trabajadores y usuarios. La muestra fue de carácter censal, por lo que se consideró los 28 participantes.

Los resultados evidenciaron que un 53.6% estuvo de acuerdo que existe un buen ambiente de trabajo y un 67.9% estuvo de acuerdo que las sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de funciones. La conclusión principal evidenció que existe una relación entre las variables de 0.985, cifra adquirida mediante la correlación de Spearman. También así, se observó que un 53.6% estuvo totalmente de acuerdo que los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía, además un 57,1% está de acuerdo que les gusta su trabajo, reconociéndose así la influencia y el asertividad de la hipótesis específica, las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation S.A.C.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The general objective of this thesis was to determine the influence of organizational climate on work performance at Cyber Driver Corporation SAC.

The methodology was approached from a quantitative perspective, it was also a non-experimental research of correlational type. The population consisted of 28 people including shareholders, executive personnel, workers and users. The sample was of a census nature, so the 28 participants were considered.

The results showed that 53.6% agreed that there is a good working environment and 67.9% agreed that their skills are adequate for the performance of their functions. The main conclusion showed that there is a relationship between the variables of 0.985, a figure acquired through Spearman's correlation. Also, it was observed that 53.6% totally agreed that the workers develop in a work environment of empathy, and 57.1% agreed that they like their work, thus recognizing the influence and assertiveness of the specific hypothesis, the motivational forces influence the work performance of the company Cyber Driver Corporation S.A.C.

Key words: Organizational climate, work performance.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	4
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	4
1.2 Planteamiento del Problema	6
1.2.1. Problema General.....	6
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.1. Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	7
1.5 Limitaciones de la Investigación	8
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1. Internacionales.....	9

2.1.2.	Nacionales.....	13
2.2	Bases teóricas	17
2.1.3.	Bases teóricas de clima organizacional.....	17
2.1.4.	Bases teóricas sobre desempeño laboral	20
2.3	Definición de Términos Básicos.....	22
2.3.1.	Clima organizacional.....	25
Capítulo III:	Marco Metodológico	26
3.1	Enfoque de la Investigación	26
3.2	Variables.....	26
3.2.1.	Operacionalización de variables.....	26
3.3	Hipótesis	29
3.3.1.	Hipótesis General.	29
3.3.2.	Hipótesis Específicas.....	29
3.4	Tipo de Investigación	29
3.5	Diseño de la investigación.....	29
3.6	Población y Muestra	30
3.6.1.	Población.....	30
3.6.2.	Muestra.....	30
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	30
3.7.1.	Técnica.	30
3.7.2.	Instrumento de recolección de datos.	31
Capítulo IV:	Resultados	32

4.1	Análisis de los Resultados	32
4.1.1.	Distribución de frecuencia.	32
4.1.2.	Correlación.	65
4.2	Discusión	70
	Conclusiones	71
	Recomendaciones.....	73
	Referencias	75
	Anexo N° 01: Matriz de consistência.....	87
	Anexo N° 02: Instrumento de la Investigación	89
	Anexo N° 03: Instrumento de Validación	91

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	28
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento	31
Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos	31
Tabla 4: Pregunta 01	32
Tabla 5: Pregunta 02	33
Tabla 6: Pregunta 03	34
Tabla 7: Pregunta 04	35
Tabla 8: Pregunta 05	36
Tabla 9: Pregunta 06	37
Tabla 10: Pregunta 07	38
Tabla 11: Pregunta 08	39
Tabla 12: Pregunta 09	40
Tabla 13: Pregunta 10	41
Tabla 14: Pregunta 11	42
Tabla 15: Pregunta 12	43
Tabla 16: Pregunta 13	44
Tabla 17: Pregunta 14	45
Tabla 18: Pregunta 15	46
Tabla 19: Pregunta 16	47
Tabla 20: Pregunta 17	48
Tabla 21: Pregunta 18	49
Tabla 22: Pregunta 19	50
Tabla 23: Pregunta 20	51
Tabla 24: Pregunta 21	52

Tabla 25: Pregunta 22	53
Tabla 26: Pregunta 23	54
Tabla 27: Pregunta 24	55
Tabla 28: Pregunta 25	56
Tabla 29: Pregunta 26	57
Tabla 30: Pregunta 27	58
Tabla 31: Pregunta 28	59
Tabla 32: Pregunta 30	60
Tabla 33: Pregunta 31	61
Tabla 34: Pregunta 32	62
Tabla 35: Pregunta 33	63
Tabla 36: Pregunta 34	64
Tabla 37: Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	65
Tabla 38: Correlación entre las variables factores del clima organizacional y desempeño laboral.....	66
Tabla 39: Correlación entre las variables comunicación y desempeño laboral	67
Tabla 40: Correlación entre las variables toma de decisiones y desempeño laboral	68
Tabla 41: Correlación entre las variables fuerzas motivacionales y desempeño laboral	69

Lista de Figuras

Figura 1: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 01. ¿En la empresa, existe un buen ambiente de trabajo? Fuente: SPSS</i>	32
Figura 2: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 02. ¿En la empresa, existen las condiciones de ubicación? Fuente: SPSS</i>	33
Figura 3: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 03. ¿En la empresa, existen las condiciones de infraestructura? Fuente: SPSS</i>	34
Figura 4: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 04. ¿En la empresa, existen las condiciones de iluminación? Fuente: SPSS</i>	35
Figura 5: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 05. ¿La empresa realiza reuniones de confraternidad? Fuente: SPSS</i>	36
Figura 6: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 06. ¿Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis superiores? Fuente: SPSS</i>	37
Figura 7: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 07. ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía? Fuente: SPSS</i>	38
Figura 8: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 08. ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinados? Fuente: SPSS</i>	39
Figura 9: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 09. ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador)? Fuente: SPSS</i>	40
Figura 10: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 10. ¿En la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales? Fuente: SPSS</i>	41
Figura 11: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 11. ¿Tengo muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa? Fuente: SPSS</i>	42
Figura 12: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 12. ¿Tengo muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa? Fuente: SPSS</i>	43

Figura 13: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 13. ¿Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable? Fuente: SPSS</i>	44
Figura 14: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 14. ¿Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo? Fuente: SPSS</i>	45
Figura 15: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 15. ¿Las decisiones se toman mediante plena participación? Fuente: SPSS</i>	46
Figura 16: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 16. ¿Las decisiones se toman principalmente por consenso? Fuente: SPSS</i>	47
Figura 17: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 17. ¿Nunca se me permite opinar libremente? Fuente: SPSS</i>	48
Figura 18: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 18. ¿Nunca se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo? Fuente: SPSS</i>	49
Figura 19: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 19. ¿En la empresa no se confía en el criterio de las personas? Fuente: SPSS</i>	50
Figura 20: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 20. ¿Mi jefe reconoce las cosas que hago bien? Fuente: SPSS</i>	51
Figura 21: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 21. ¿Cumple con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones? Fuente: SPSS</i>	52
Figura 22: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 22. ¿En qué porcentaje cumple Ud. con las metas que establece la empresa? Fuente: SPSS</i>	53
Figura 23: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 23. ¿Considera que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas? Fuente: SPSS</i>	54
Figura 24: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 24. ¿Cuenta usted con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas? Fuente: SPSS</i>	55
Figura 25: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 25. ¿Le gusta su actual trabajo? Fuente: SPSS</i>	56

Figura 26: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 26. ¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo? Fuente: SPSS</i>	57
Figura 27: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 27. ¿Cómo califica su satisfacción laboral? Fuente: SPSS</i>	58
Figura 28: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 28. ¿Siente que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que Ud. realiza? Fuente: SPSS</i>	59
Figura 29: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 29. ¿Considera Ud. que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones? Fuente: SPSS</i>	60
Figura 30: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 30. ¿La empresa promueve el desarrollo de sus habilidades? Fuente: SPSS</i>	61
Figura 31: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 31. ¿En la empresa, se trabaja bajo presión? Fuente: SPSS</i>	62
Figura 32: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 32. ¿Se siente a gusto de trabajar bajo presión? Fuente: SPSS</i>	63
Figura 33: <i>Gráfico de barras de la Pregunta 33. ¿Cómo afronta Ud. el trabajo bajo presión? Fuente: SPSS</i>	64

Introducción

La empresa seleccionada para la realización de la tesis consta de aspectos positivos y negativos, sin embargo, estos últimos afrontan un grave problema en la superación corporativa, debido a que no existe una gestión adecuada, asimismo el clima organizacional no es el correspondiente, generando una descoordinación y una decadencia en el desempeño laboral de los trabajadores, es por ello que se realizó una investigación para corroborar la relación en ambas variables.

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC. Los objetivos específicos estuvieron conformados por: (a) Determinar de qué manera los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC; (b) Determinar de qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC; (c) Determinar de qué manera la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC; y (d) Determinar de qué manera las fuerzas motivacionales influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. La hipótesis general formulada por el investigador manifiesta que el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC. Las hipótesis específicas fueron: (a) Los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC; (b) La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC; (c) La toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC; y (d) Las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

Se desarrolló desde la perspectiva del enfoque cuantitativo, adquiriendo como asistencia técnica la encuesta de opinión y un instrumento de cuestionario virtual compartido mediante correo electrónico, cuyo contenido lo conforman 33 preguntas cerradas con alternativas tipo Likert referentes a las variables de estudio “clima organizacional” y “desempeño laboral”, la finalidad de establecer una relación entre las variables estuvo asistido por el Software SPSS v26, que generó un procesamiento adecuado en la recolección de datos. Se trató de una investigación aplicada no experimental transeccional correlacional, con una población estudiada del personal de 28 trabajadores de distintos cargos jerárquicos en la empresa.

El capítulo 1, contiene el desarrollo del problema de investigación describiendo la realidad problemática de la empresa Cyber Driver Corporation S.A.C. estableciendo los objetivos generales y específicos al problema planteado, ¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC?, así como su justificación y limitaciones.

En el capítulo 2, se desarrolló el Marco Teórico, abarcado con aspectos relevantes en la investigación, como los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas así como las definiciones de términos básicos de las variables “clima organizacional” reconocido como la evaluación del ambiente laboral y las actitudes colectivas que producen un espacio particular, ya sea de carácter positivo o negativo y el “desempeño laboral” reconocido como la visualización de funciones, para evidenciar un correcto funcionamiento de operaciones.

En el capítulo 3, se elaboró la metodología de la investigación, bajo el enfoque de investigación cuantitativa, operacionalización de las variables, hipótesis, diseño de la investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos.

El capítulo 4, evidencia el análisis de distribución de frecuencias en cada una de las 33 preguntas del cuestionario y la correlación entre las variables de estudio haciendo uso de la

correlación de Spearman. De igual manera, se redactaron las discusiones de los resultados o conclusiones adquiridos por diversos autores, acerca de las variables estudiadas, acorde a los productos desarrollados en la presente tesis.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, los factores de clima organizacional y desempeño laboral son de gran importancia y relevancia para lograr una gestión exitosa y eficiente de una empresa. Al contar con un clima organizacional adecuado, los trabajadores contarán con una mayor disposición de lograr las metas trazadas, además desarrollarán grupos de trabajo, con los cuales conseguirán el éxito deseado por la empresa. Además, el contar con un clima laboral adecuado tendrá consecuencias positivas para la empresa y trabajadores, como una mejora o alza en los índices del desempeño laboral, individual y en conjunto.

Con referencia al desempeño laboral a escala mundial hemos podido observar que estos índices han aumentado, esto se debe a distintos factores, como una mejor administración que dirija la empresa, la cual impulsa a desarrollarse a los trabajadores, así como un mayor acceso a implementos y medios tecnológicos, con los cuales el trabajo se vuelve mucho más rápido. Asimismo, podemos resaltar que se valora en la actualidad el talento humano, por lo que las habilidades y talentos son motivados a favor de la empresa. (Álvarez Indacochea, Alfonso Porraspita, & Indacochea Ganchozo, 2018).

A nivel nacional, la informalidad, el alta de desempleo, la mala comunicación entre trabajador y empresa, son aspectos que no permiten el desarrollo en el país del desempeño laboral, esto demostrado por el Banco de Desarrollo de América Latina, el cual determinó que en el país solo se desarrolla un 17% de desempeño laboral a comparación de los Estados Unidos (Banco de Desarrollo de América Latina, 2018).

La problemática de la presente investigación se sitúa en la empresa Cyber Driver Corporation S.A.C, buscando la relación que tiene el clima organizacional dentro del desempeño laboral de la empresa, en la cual el problema es ello que se acontece como

problemática. Si los trabajadores demuestran un desempeño desfavorable y bajo rendimiento en sus labores tendría como resultados desventajas en el mercado. También así el clima organización se observaría de manera desfavorable ya que las estrategias o métodos planteados que se propusieron no influyen efectivamente en los trabajadores observándose incomodidad, desmotivación, cansancio, etc.

Se podría reconocer como un origen de esta problemática la falta de dedicación u organización para poder plantear adecuadamente el clima organizacional ya que esto tiene relación con los demás aspectos de la empresa Cyber Driver Corporation S.A.C, como el desempeño laboral. También así se observa la influencia del tipo de personal que se contrata, ya que este colaborador podría beneficiar al grupo de trabajo o deteriorarlo, también así se observa la falta de conocimientos sobre el sector a desarrollar; es por ello que un proceso adecuado de selección de personal beneficia a la empresa.

El efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa es beneficioso ya que estos podrían rendir de manera efectiva dependiendo el área de labor. En la cual el clima organizacional ofrece mejor estadía y conformidad en el grupo o de individualidad de su trabajo. Este proceso de beneficios fue previamente estudiado dependiendo el área a ejecutar, ya que existe un nivel de requerimiento variado en los diferentes aspectos en los que se desenvuelve la empresa, ya que esta busca los mejores rendimientos para un mayor incremento de eficiencia, influyendo el clima organizacional.

Lo que propone el clima organizacional a las empresas es el poder obtener beneficios y mejorar con respecto a la efectividad y eficiencia que brindan los trabajadores, en la cual esto estudio de manera correcta previamente para evitar problemas que afectarían gravemente a la empresa. También así, ofrece mayor motivación y comodidad siento esto los factores que mayor influyen en una empresa para que los trabajadores estén conformes realizando su empleo.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General.

- ¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC?
- ¿De qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC?
- ¿De qué manera la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC?
- ¿De qué manera las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

- Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

1.3.1. Objetivos Específicos.

- Determinar de qué manera los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- Determinar de qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

- Determinar de qué manera la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- Determinar de qué manera las fuerzas motivacionales influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica

Se desarrolla la amplitud conceptual de las teorías que conlleva cada variable a fin de comprender generalmente los elementos que engloba cada categoría, asimismo mantener los detalles de las definiciones, logrando expresar ideas concretas importantes, es por ello, que al reconocer una persistente problemática presente en la empresa Cyber Driver Corporation como la falta de comunicación y liderazgo de parte de las gerentes y jefes con los trabajadores, se decidió investigar la influencia de estos en el desempeño de los empleados y buscar alternativas para satisfacer a ambas partes.

Justificación metodológica

Se realizó la presente investigación a base del enfoque cuantitativo con el fin de resolver la problemática entre estas variables en diversas empresas, determinando así una línea de respuesta para la mejora del clima organizacional y con ella el desempeño laboral, brindando así herramientas de mejora, con la finalidad de beneficiar a ambas partes de la investigación (trabajador y empresa).

Justificación practica

Será utilizada como futura fuente de investigación siendo guía y apoyo para futuros trabajos relacionados al presente tema, ya que presenta extensa información sobre las dos variables estudiadas, clima organizacional y desempeño laboral. De igual manera, se observó

como diversas empresas u organizaciones han tomado en mayor consideración el factor de clima organizacional en los últimos años, esto con el fin de que el trabajador se desenvuelva de manera eficiente y óptima con la finalidad de mejorar o aumentar su desempeño laboral.

1.5 Limitaciones de la Investigación

No existe una transparencia de la información requerida para esta investigación, además de una política de reserva sobre las actividades comerciales y administrativas. La cooperación de los trabajadores fue limitada, siendo que algunos no brindaron información necesaria o lo hicieron, pero de forma limitada, siendo esta irrelevante para el estudio.

Los altos directivos, así como jefes y gerentes tampoco mostraron cooperación alguna de participar en el estudio, así como una serie de deficiencias durante el mismo, más a pesar de las dificultades presentadas se logró el desarrollo del trabajo.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Según el autor, en su tesis para optar por el grado de titulado “Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital” busca generar un incremento en la satisfacción de sus trabajadores, por lo que identifica la influencia de los líderes y las deficiencias que presentan, esto con el fin de generar mayor productividad. Se realizó una investigación no experimental con una muestra de 101 trabajadores para la variable Clima Laboral y 13 para Liderazgo, teniendo como resultado que existen diferentes tipos de liderazgo de la empresa, como “misionero” (mayor porcentaje), “paternalista”, “*laissez-faire*” y con respecto al clima laboral este depende de diferentes factores. Se concluyó que el estilo de liderazgo no influye proporcionalmente en el clima laboral, y el factor con mayor satisfacción es el involucramiento laboral (Boada Cadena, 2017).

Según los autores, en su artículo “Relación entre el clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una universidad pública” busca determinar la relación entre el clima organizacional y la violencia laboral dentro de una universidad pública, así como entender la dinámica de esta. Se realizó un estudio descriptivo con una población de 410 funcionarios (administrativos, docentes, directivos y personal de apoyo), utilizando los métodos del Cuestionario de Clima Laboral del DAFP y el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT), teniendo como resultado que el 79% de los trabajadores identifican un clima laborable y un 39% percibe un nivel medio de violencia dentro de la institución. Se concluyó la existencia de una relación indirecta entre clima laboral y presencia de violencia (Pantoja-Pantoja, Navarrete-Acosta, Zambrano-Guerrero, & Matabanchoy-Tulcan, 2019).

Según el autor, en su tesis “Diagnóstico del clima laboral del personal administrativo encargado de los Procesos Habilitantes de Apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Rumiñahui GADMUR” busca determinar el estado del clima laboral de la empresa, ya que se precisa una relación de esta con la motivación durante el trabajo. Se realizó una investigación no experimental con una muestra de 88 servidores públicos, teniendo como resultado que 17 de los indicadores (84%) presenten valoraciones entre media y altas, y los 6 restantes presentan valoraciones bajas y críticas. Tenemos como resultado que compañerismo (57%) es el factor más crítico y orgullo (87%) el más satisfactorio entre los trabajadores, además se determinó que el Índice de Satisfacción Laboral es de 73,1%, por lo que el clima laboral de la empresa no es totalmente satisfactorio, por lo que se recomienda tomar medidas para mejorar los factores que se presentan con valoraciones bajas (Íñiguez Chamorro, 2017).

Según el autor, en su artículo “Un acercamiento al Clima organizacional” busca identificar la influencia del clima organizacional en relación al ámbito laboral y su relación con el actuar de los trabajadores. Se desarrolló una investigación a base de revisión bibliográfica de material de los años 2001 a 2014, se logró identificar cuatro dimensiones básicas que influyen en el clima organizacional (motivación, reciprocidad, liderazgo, participación), así como tres teorías basadas en este tema (Maslow, Mayo, *factores de Herzberg*). Se concluyó que es fundamental estos conocimientos, debido a que el clima organizacional influye en el comportamiento de los trabajadores y facilitan introducir mejoras en las políticas de las empresas u organizaciones (Iglesias Armenteros & Torres Esperón, 2018).

Según el autor, en su artículo “Clima Organizacional en un hospital público de Quindío Colombia” busca precisar cómo se percibe el clima organizacional por parte de los funcionarios del centro de salud. Se desarrolló una investigación cuantitativa mediante un estudio de doce dimensiones, con una muestra de 114 funcionarios asistenciales y administrativos,

obteniéndose como resultado un 3,89%, considerado en nivel medio según los indicadores utilizados. Se concluyó la existencia de una relación directa entre los indicadores de relaciones interpersonales y clima laboral, además de una relación más débil entre comunicación interna y clima laboral, siendo así uno de los puntos más débiles dentro de los colaboradores. (Agudelo Loaiza, Echeverry Ríos, Echeverry Moreno, Beltrán Cárdenas, & Moreno, 2017).

Según los autores, en su artículo llamado “Seguridad e Higiene en los Hospitales Públicos y su incidencia en el Desempeño Laboral” señala que, para un buen desempeño de los trabajadores en su centro laboral, de tal manera que brindan los servicios a los usuarios. Asimismo, influye mucho sobre el desempeño que promueve los colaboradores, los factores de higiene y seguridad que ellos deben brindar constantemente para realizar una buena atención a los usuarios y evitar los contagios. Por ende, el estado ecuatoriano considera un factor importante el implemento de herramientas, capacitaciones y selección de personal adecuada según el ambiente laboral como objetivo de mejora en el desempeño laboral de los colaboradores, brindando atención eficiente a los usuarios (Figuroa Cañarte, y otros, 2018).

Según los autores, en su tesis “Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los servidores públicos del Centro de Salud Tipo C del Cantón Chone” precisa que se estudió la forma de mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores que llevaría a un buen desempeño. Se utilizaron las entrevistas con el fin de conocer los factores pertenecientes a la inteligencia emocional que deberían mejorar con el objetivo de una labor óptima. Reconociendo que hay una baja motivación en su ambiente laboral concluyendo así a una disminución de efectividad el trabajo, se reconoce que dentro del centro de salud existe la necesidad de implementar herramientas y capacitaciones para motivar a los trabajadores con el fin de brindar una atención adecuada, tomando en cuenta las expectativas de los usuarios (Medranda Moreira & Moreira Palacios, 2020).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de maestría “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 periodo 2016” señala que tiene como objetivo identificar la relación que puede tener el desempeño laboral y el clima organizacional. Para reconocer ello se tomó a 59 empleados para aplicarles la encuesta, por lo que se obtuvo como resultado la relación en los dos factores, además se reconoció que existe una baja calidad y motivación en el desempeño laboral. Tomando como prioridad el implemento de herramientas y capacitaciones en la cual motive y aliente efectivamente a los colaboradores para un desarrollo óptimo de sus labores (Zans Castellón, 2017).

Según los autores, en su artículo “Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016” indica que se estudian métodos que podrían estar relacionados con la mejora de las escuelas ecuatorianas, se habla acerca del clima organizacional y el desempeño laboral que tienen como relación para llevar un incremento en el desempeño de sus docentes. Por ello, se realizó investigaciones en 157 profesores de 8 instituciones, se reconoce que existe relación en los dos factores, de tal manera que mediante un clima laboral más eficiente se puede encontrar el colaborador, mayor desempeño laboral obtendría en el trabajo para un buen desarrollo de sus labores, brindando efectividad, eficacia y motivación en ello (Qiñonez Villegas y Peralta Quisirumbay, 2016).

Según el autor, en su tesis “Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas S.A. distribuidora de claro, cantón Guayaquil, provincia de Guayas, años 2016” precisa que en la empresa Klinnas buscan identificar los factores que lleven a los trabajadores a tomar decisiones sobre dejar de trabajar por la falta de motivación que tienen, siendo así que se estudia nuevas medias dentro de la empresa para que ellos puedan brindar un servicio efectivo a los usuarios. Por lo que se trabajó con un plan para

el desarrollo motivacional de los colaboradores. Se reconoció mediante la investigación realizada que los trabajadores motivados realizan trabajos óptimos y con mayor efectividad, siendo así que busca implementar el plan de desarrollo motivación para un beneficio de todos (Cruz Cruz, 2017).

2.1.2. Nacionales.

Según el autor, en su tesis para optar por el grado de magíster “Clima laboral de restaurantes en el norte del Perú, 2014” indica la importancia que cumple el clima laboral en relación al orgullo que presenta el trabajador sobre su empresa, asimismo busca identificar la importancia de este en la productividad. Se desarrolló una investigación descriptiva empleando el método de encuesta con una población de 84 trabajadores de diferentes regiones, teniendo como resultado que el 82% de los trabajadores se muestran orgullosos de pertenecer a la empresa, y eso se ve reflejada en la productividad que presentan en su trabajo. Se concluyó que el valor de la empresa y el alcanzar las metas trazadas por esta presentan una relación directa, asimismo se indica que se presentan diversos problemas dentro de esta, como favoritismo, indisposición de los jefes, desigualdad en los pagos, entre otros (Chirinos Aita, 2018).

Según el autor, en su tesis para optar por el grado de magíster “Clima organizacional de la institución educativa “Nuestra Señora de Montserrat”, del distrito de Lima, Perú, año 2017” busca identificar el cómo se sienten los trabajadores de la institución, conocer el clima laboral del personal educativo y administrativo. Por ello, se realizó una investigación descriptiva cuantitativa a través del método de la encuesta, con una muestra de 80 docentes de los tres niveles, obteniendo como resultado que los indicadores recompensa (16,3%) y remuneración (23,8) son los únicos indicadores inadecuados de parte de los trabajadores y los indicadores más altos son identidad (86,3%) y estructura (68,8%). Es así, que se concluyó que existe un clima laboral variable con un porcentaje de 51,2% en promedio, por lo que no se logra las

expectativas de manera certera, siendo así que se recomienda programas de capacitación y fortalecimiento (Gálvez Robles, 2017).

Según el autor, en su tesis “Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015” busca identificar los factores motivacionales dentro de la empresa y la influencia que estos representan dentro del clima laboral entre los trabajadores. Se realizó una investigación de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa) utilizando el método de la encuesta en la población total de los trabajadores de la municipalidad (111), se obtuvo como resultado que, en las cinco dimensiones estudiadas, un 98% de los encuestados precisó que no existen oportunidades de progreso y un 93% no se siente valorado en la empresa, por lo que no existe un real compromiso en la empresa debido a estos factores. Se concluyó que existe un clima organizacional bajo, debido a las condiciones que presentan los trabajadores, por lo que no hay motivación al realizar el trabajo, además de la existencia de falta de comunicación (Romero Aguinaga, 2016).

Según los autores, en su artículo “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, región San Martín” busca conocer cómo se encuentra el clima organizacional y el desempeño laboral dentro de la municipalidad y determinar su relación. Se desarrolló bajo una investigación experimental utilizando el método de la encuesta con una población de 75 colaboradores, se tuvo resultado que, el clima laboral es regular, con un porcentaje del 37% y que el desempeño laboral es, de igual forma, regular, con un porcentaje del 36% reconociéndolo como malo y 34% como regular, y que la relación existente entre estas dos variables es fuerte y directa. Se concluyó que la empresa presenta un clima y desempeño regular, siendo una de las mayores deficiencias la falta de confianza entre empleador y colaboradores, además vemos como estos dos factores se

relacionan entre sí afectando o beneficiando la productividad de la institución (Silva Huamantumba, Silva Huamantumba, & Bautista Fasabi, 2018).

Según los autores, en su artículo “Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú” busca identificar y determinar la conexión entre clima organizacional y liderazgo dentro de la microred de salud en la provincia de Huaraz. Se desarrolló un estudio correlacional en dos centros y 8 puestos de salud, con una muestra de 88 trabajadores y se obtuvo como resultado que se encuentran presentes el liderazgo transaccional y transformacional alto en 54,5% y 44,3% respectivamente, así como el liderazgo transaccional y transformacional bajo en 45,5% y 55,7% respectivamente; asimismo, el 50% indica que el gerente posee un nivel de liderazgo medio. Con los resultados, se concluyó que predomina el liderazgo transaccional dentro de la microred, además con el nivel de liderazgo del gerente es factible proporcionar a la población un adecuado funcionamiento y se identifica el compromiso presente en los trabajadores en relación a la microred de salud, por lo que se determina una correlación positiva entre liderazgo y clima organizacional (Castillo Saavedra E., Medina Reyes, Bernardo Trujillo, Reyes Alfaro, & Ayala Jara, 2019).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de licenciada “La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del Centro Nacional de Salud Intercultural – INS 2017” indica que se enfocan en mejorar los aspectos del desempeño que otorgan los trabajadores dentro de sus labores. Es por ello se aplicó encuestas específicamente a diez colaboradores del centro de salud, en donde se reconoce que existen un bajo desempeño laboral que se reconoce por la falta de motivación y entusiasmo que tiene el trabajador en el desarrollo de sus labores, brindando una atención deficiente o no adecuada para el usuario. Optando por la implementación de nuevas medidas para el desarrollo adecuado y motivación de los colaboradores para una labor eficaz en ello, brindando la atención esperada por los pacientes del Centro de Salud (Valerio Alejos, 2017).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de magister “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017” precisa que busca determinar la relación del estrés que se produce en el trabajo y del desempeño laboral en el centro de Salud. Por lo cual se realizó una serie de encuestas a todos los trabajadores del Centro de Salud, reconociendo que existe relación en ambos ya que a mayor estrés que se obtenga por acumulación de trabajo o falta de capacidad para realizar las labores se obtiene un desempeño deficiente por parte de ellos. Identificando como un factor para mejorar e implementar nuevas estrategias para el desarrollo óptimo de ello. Asimismo, busca distribuir adecuadamente los trabajos y capacitar con estrategias óptimas para todos los colaboradores del centro de salud, reduciendo así el estrés agilizando los trámites en los documentos de los usuarios (Puma Chombo, 2017).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magister “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud Huayrona 2017” precisa que se determinó estudiar la posible relación que existe en la motivación laboral y su desempeño dentro del centro laboral. De tal manera que se aplicó encuestas para ambas medidas que están en estudio, dentro lo cual se obtuvo un resultado señalando que existe relación en la motivación laboral y el desempeño que se emplea en el trabajo. Por lo que se optó en implementar nuevas medidas y herramientas que puedan mejorar la motivación de los trabajadores para un desempeño óptimo hacia los usuarios del centro de salud. Reconociendo como la capacitación un medio adecuado por el cual se pueda enseñar nuevas herramientas para el desempeño favorable para el centro de salud y para los usuarios que toman en cuenta ello (Linares Marín, 2017).

Según los autores, en su tesis para optar el grado de magister “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús Lima, enero 2018” explica se estudia la posible conexión que existe en el desempeño laboral del presente centro de salud y el talento humano. Es por ello que, con el

objetivo de mejorar el desempeño que se otorga en dicho centro, se realizó encuestas a 50 colaboradores del Centro, reconociendo que existe una relación alta entre los dos factores. Por ello se insertó una nueva medida el implementar capacitaciones y charlas donde motiven a los trabajadores para un buen desarrollo de sus actividades. Además de implementar herramientas para agilizar las actividades para brindar un servicio óptimo al usuario (Rojas Reyes & Vilchez Paz, 2018).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de licenciado “Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red Salud Huaylas Sur, 2016” busca reconocer los factores de los cuales pueden mejorar el desempeño de los trabajadores dentro de su centro de salud, de tal manera que se identifica dos medios que están relacionados a ello, siendo la gestión del talento humano y el desempeño dentro del trabajo. Para lo cual se emplearon las encuestas con el fin de identificar los factores que se requerían para lograr un buen desempeño laboral, se contó colaboradores y en la administración del centro de salud. En lo cual se pudo reconocer que existe relación en ambos medios, optando por implementar mayores aspectos para elegir a trabajadores según su ambiente laboral, además de dar capacitaciones en donde se otorgue herramientas para el empleo de sus actividades en el centro de salud y brindando una correcta atención al cliente (Valentín Rodríguez, 2017).

2.2 Bases teóricas

2.1.3. Bases teóricas de clima organizacional

2.1.3.1. *El clima organizacional*

El clima organizacional es un aspecto fundamental en la empresa para la mejora dentro de ello, y brindando una mejora atención o servicio prestado al cliente. También teniendo una organización adecuada puede competir con otras empresas posicionándose en el mercado

laboral, obteniendo mayor clientes y beneficios para la empresa (Sotelo Asef & Figueroa González, 2017).

El clima organizacional se centra en la concentración de sensaciones, comportamientos y estilos de producción originado por individuos que colaboren en la finalización de un mismo proyecto, asimismo este promueve a un mejoramiento en la convivencia laboral de los trabajadores pertenecientes a una empresa (Gómez y Bertoméu, 2018).

Por otro lado, el clima organizacional o también el clima laboral es la relación de emociones que tiene los colaboradores como aspectos negativos o un mal ambiente laboral, ya sea un problema emocional, problemas en la empresa u otros factores que podrían perjudicar a todos (Charry Condor, 2018).

2.1.3.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral o (SALA) es la evidencia que se tiene sobre el bienestar del colaborador en el desarrollo del trabajo. Siendo estudiado frecuentemente por las empresas ya que si se evidencia una óptima satisfacción en el trabajo tendrá como consecuencia mayor producción, solución de problemas en conjunto, buena comunicación (Pedraza Melo, 2018).

2.1.3.3. Ambiente laboral

Este aspecto influye demasiado en la empresa ya que evalúa las conductas y comportamiento en los colaboradores, en el desarrollo de las áreas de trabajo. Además, en el que deben estar en un ambiente adecuado al área, herramientas necesarias y comunicación asertiva (Chirinos Araque, Meriño Córdoba y Martínez de Meriño, 2018).

2.1.3.4. Planificación

En la planificación del clima organización está relacionada a las reglas, obligaciones y políticas que tiene la empresa. El colaborador tendrá que regirse a esas normas establecidas previamente para el correcto desarrollo de las áreas (Zecenarro Espinoza, 2018).

2.1.3.5. Comunicación

La comunicación es un aspecto fundamental en el cual los trabajadores y los superiores podrán establecer una comunicación adecuada enfocada en el trabajo, los aspectos que se podría mejorar, soluciones, problemas personales. Además de una comunicación asertiva por parte de los trabajadores para el desarrollo y ayuda mutua en la planificación por la empresa (Canseco Melchor y Ojeda García, 2016).

2.1.3.6. Capacitaciones

En el aspecto de las capacitaciones los empleados deberán obtener una que sea adecuada y se complemente con las necesidades que tiene su área laboral. En donde se podrá asignar casos diferentes en los cuales se podrán topar y las herramientas o salida de este problema (Bonilla Jurado, Macero Méndez y Mora Zambrano, 2018).

2.1.3.7. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es relacionado en el aspecto de desarrollo efectivo en las áreas laborales, en donde debe existir comunicación fluida, confianza y amistad entre todos, llevando a un buen ambiente laboral el cual se ve reflejo en la satisfacción en el trabajo (Hebles y Álvarez de Eulate, 2019).

2.1.3.8. Toma de decisiones

En este aspecto los líderes o gerentes de la empresa, deberán tomar decisiones estrictas con el fin de solucionar estos problemas para el bien de la empresa, con el objetivo de cumplir

la meta que se tiene. También esta decisión incluye en el aspecto de evitar amenazas, problemas externos o internos (Castillo Saavedra, Medina Reyes, Bernardo Trujillo, Reyes Alfaro y Ayala Jara, 2019).

2.1.4. Bases teóricas sobre desempeño laboral

2.1.4.1. *Teoría sobre Desempeño Laboral*

El desempeño laboral está ligado en muchos aspectos que brinda la empresa y los colaboradores. Se reconoce que un buen ambiente y entorno laboral tiene como consecuencia la eficiencia y eficacia de los trabajadores, aportando mayor producción o mejorando la calidad de servicio que se le entrega al cliente (Vera Campuzano y Suárez Caiche, 2018).

El desempeño laboral esta evaluada ante el comportamiento de las funciones que aplican los trabajadores y como existe un control de estas por parte de los sectores encargados en mantener la funcionalidad correcta en la empresa, asimismo se visualiza el aporte profesional de cada trabajador (Gallows, 2020).

Es importante en cada empresa o institución en donde laboran personas realizando áreas con el objetivo de ayudar a alcanzar la meta de la empresa. Es por ello reconociendo la importancia de los trabajadores es beneficioso estudiar los comportamientos, en donde se pueda brindar un total desarrollo de las actividades (Castro Mori y Delgado Bardales, 2020).

En la actualidad con los diversos cambios que se realizan en las empresas con objetivos de mejoras, se debe observar también el desempeño de los colaboradores; por lo que se debe realizar diversos sistemas con el que se pueda medir y analizar el rendimiento de trabajo. El cual se observará si es baja o alta. Analizando los factores que llevan a ello para poder modificarlo y así obtener beneficios para la empresa (Pacherrez Riva & Marrufo Fernández, 2020).

2.1.4.2. Liderazgo

El liderazgo es dirigido por los gerente o jefes de grupo en la cual toman las decisiones que favorezcan a la empresa. Esta no tiene ningún patrón o guiamiento ya que varía en la situación dependiendo el problema en el que se encuentre; esto motiva a los colaboradores a mejorar el desempeño para llegar al objetivo (Hermosilla, Amutio, da Costa y Páez, 2016).

2.1.4.3. Motivación

La motivación en los trabajadores es principal, con ello se obtienen mejores rendimientos laborales y un mejor ánimo en la empresa. Además, ayuda en cumplir con los objetivos de la empresa de manera adecuada, dependiendo del estado de ánimo en el que se encuentre en ese momento (Marin Samanez y Placencia Medina, 2017).

2.1.4.3.1. Motivación psicológica

La motivación psicológica se indica como un aspecto que dirige las emociones, comportamiento y el deseo para alcanzar el obtuvo propuesto. En donde se encarga de especialista en dar charlas o por medios tecnológicos con el cual incentivaran a los colaboradores en un desarrollo mayor de trabajo (Peña Rivas y Villón Perero, 2017).

2.1.4.4. Cooperación

La cooperación es fundamental entre los compañeros de trabajo y de la parte directiva de la empresa, además de una buena comunicación lleva a una solución de problemas en equipo aumentando la rapidez y efectividad en ello. Además, que el colaborador sienta que pertenece a un grupo sociable, en donde puede entrar en confianza y mejorar la calidad de desempeño (Moreno Perea y Perez Sanchez, 2018).

2.1.4.5. Organización

La organización lleva a la empresa a un desarrollo efectivo de las áreas de trabajo, en donde todos aportan en la empresa para alcanzar el objetivo propuesto. Además, la organización en los colaboradores brinda una solución de manera rápida (Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides Rodríguez, 2020).

2.1.4.1. Organización con un propósito

Se observa que la organización con un propósito está claramente relacionada con el aspecto laboral, motivación que podría tener cada empleado en la empresa. En la cual también se observa la influencia de las metas, teniendo en claro la eficiencia, colaboración, comunicación; además de los valores adecuado para poder cumplir con los objetivos que tienen la empresa con respecto al servicio (Zenteno Hidalgo & Durán Silva, 2016).

2.1.4.2. Organización sustentable

Los aspectos de organización sustentable son los fundamentales en la economía y aspecto ambiental de una empresa; en la cual también se cumplen los objetivos y metas que se estableció la empresa que es generar ingresos para luego así generar una sustentación propia (Larrate & Oreste Burgos, 2015).

2.3 Definición de Términos Básicos

- Alcance de objetivo

Toda institución dedicada a un rubro en específico presenta visiones generales y particulares que consignan una superación y mejoramiento del proyecto, siendo así que plantear objetivos y lograr cumplirlos motiva al proceso de transformación constate ligada a la modernización (Sánchez, 2016).

- Autonomía

La autonomía es la capacidad de decidir individualmente decisiones ante situaciones que promueven un criterio personal y accionar responsable (Permán, 2019).

- Buen ambiente de trabajo

El buen ambiente de trabajo se produce cuando los individuos constantemente presentan valores, responsabilidades, obligaciones, organización individual y coordinación colectiva (Knowledge Treasure Collection, 2020).

- Equipamiento

El equipamiento son los recursos que poseen las empresas y trabajadores para realizar sus operaciones de manera eficaz y ágil, logrando contemplar una producción dinámica (CEP, 2017).

- Fluidez de comunicación

La fluidez de comunicación surge a partir de una perspectiva de confianza por parte de los individuos, un desarrollo de ideas, capacidad de administrar consejos críticos que mejoren la institución y habilidad de persuadir en diversos aspectos (Lértora, 2018).

- Habilidades

Las habilidades son desarrolladas por los trabajadores de manera individual, que son usadas para un avance significativo en sus funciones designadas (Galván, 2015).

- Métodos de comunicación

Los métodos de comunicación en el campo laboral surgen a partir de estrategias necesarias, como el dialogo constante entre los trabajadores, capacitaciones virtuales o

presenciales para fomentar el mejoramiento de las operaciones, formación de grupos laborales destinados para la realización un sector (Laza, 2019).

- Participación

La participación de los trabajadores es una muestra de preocupación por el crecimiento integro de la institución, recibir opiniones diferentes asiste a mantener una visualización detallada del contexto problemático (Zurro, Pérez y Badia, 2019).

- Percepción de confianza

La percepción de confianza surge ante la visualización de un accionar adecuado y responsable por parte del trabajador o jefe, es por ello que la confianza demuestra cumplimiento de funciones con carácter excepcional (Ramírez, 2018).

- Percepción del medio en que se desenvuelven

La percepción del medio en el que se desarrolla las funciones y operaciones propias de la empresa son captadas por los participantes que poseen una función frecuente, ya sean los trabajadores, personal administrativo, personal ejecutivo y otros sectores de la empresa, que visualizan el ambiente general (Pérez, 2017).

- Reconocimiento del jefe

El reconocimiento del jefe es una acción que se relaciona a la motivación de los trabajadores, para promover un ambiente que reconozca con total positivismo y agradecimiento las operaciones eficaces en la empresa (Martínez, 2016).

- Satisfacción de trabajo

La satisfacción laboral es la calificación ejercida por diferentes actores en el proceso de producción en una empresa, es por ello que las críticas del trabajador, empleadores y ejecutivos ante el funcionamiento de la compañía es de conocimiento necesario (Gabini, 2018).

- Tiempo de ejecución

El tiempo de ejecución es el plazo brindado a los trabajadores para realizar sus funciones designadas en la empresa de manera responsable, puntual y organizada (Fernández, 2016).

- Trabajo bajo presión

El trabajo bajo presión es la demanda de producir más productos de la empresa, ante una flexibilidad de horario y ejecución de labores, asimismo la adaptabilidad del cambio para consolidar funciones en plazos de tiempo ínfimos (Sicilia, 2017).

2.3.1. Clima organizacional.

El clima organizacional se centra en la concentración de sensaciones, comportamientos y estilos de producción originado por individuos que colaboren en la finalización de un mismo proyecto, asimismo este promueve a un mejoramiento en la convivencia laboral de los trabajadores pertenecientes a una empresa (Gómez y Bertoméu, 2018).

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1 Enfoque de la Investigación

La investigación estuvo enfocada desde el aspecto cuantitativo, para un mejor procesamiento de datos y análisis de detalles científicos que forman parte de resultados objetivos, ante la evidencia de cuadros estadísticos, además para corroboración de teorías (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.2 Variables

3.2.1. Operacionalización de variables.

3.2.1.1. *Variable independiente.*

Clima organizacional.

3.2.1.1.1. *Dimensiones e indicadores.*

- Factores
 - Buen ambiente de trabajo.
 - Percepción del medio en el que se desenvuelve
- Comunicación.
 - Métodos de comunicación.
 - Fluidez de comunicación.
- Toma de decisiones.
 - Autonomía.
 - Participación.
- Fuerzas motivacionales.
 - Percepción de confianza.

- Reconocimiento del jefe.

3.2.1.2. *Variable dependiente.*

Desempeño laboral.

3.2.1.2.1. *Dimensiones e indicadores.*

- Nivel de eficiencia
 - Tiempo de ejecución.
 - Alcance del objetivo.
- Clima laboral.
 - Equipamiento.
 - Satisfacción de trabajo
- Desempeño laboral.
 - Habilidades.
 - Trabajo bajo presión.

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Niveles de rango
Clima organizacional	El clima organizacional se centra en la concentración de sensaciones, comportamientos y estilos de producción originado por individuos que colaboren en la finalización de un mismo proyecto, asimismo este promueve a un mejoramiento de la convivencia laboral (Gómez & Bertoméu, 2018)	El clima organizacional posee las dimensiones de comunicación, toma de decisiones y fuerzas motivacionales.	Factores	Buen ambiente de trabajo	1,2,3,4,5	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo (2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	Mala 8 - 18 Regular 19 - 29 Buena 30 - 40
				Percepción del medio en el que se desenvuelve	6,7,8,9			
				Métodos de comunicación	10			
			Comunicación	Fluidez de comunicación	11,12	Cuestionario		
				Toma de decisiones	Autonomía			
			Participación		15,16,17,18	Cuestionario		
			Fuerzas motivacionales	Percepción de confianza	19			
				Reconocimiento del jefe	20			
			Desempeño laboral	El desempeño laboral esta evaluada ante el comportamiento de las funciones que aplican los trabajadores y mantener la funcionalidad correcta en la empresa, asimismo se visualiza el aporte profesional de cada trabajador (Gallows, 2020).	El desempeño laboral posee las dimensiones de nivel de eficiencia, clima laboral y capacidades.	Nivel de eficiencia		
Alcance de objetivo	22							
Clima laboral	Equipamiento	23,24				Cuestionario		
	Satisfacción de trabajo	25,26,27						
Capacidades	Habilidades	28,29,30				Cuestionario		
	Trabajo bajo presión	31,32,33						

3.3 Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General.

- El clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

3.3.2. Hipótesis Específicas.

- Los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- La toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- Las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

3.4 Tipo de Investigación

El tipo de investigación aplicada fue de carácter correlacional, debido a que se pretendió conocer la relación de influencia existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC, realizando (Hernandez-Sampieri, 2018).

3.5 Diseño de la investigación

La investigación consto de un diseño no experimental, debido a que se visualizó los comportamientos de manera innata en un espacio natural (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.6 Población y Muestra

3.6.1. Población.

La investigación contó con una población que estuvo dispuesta de 28 personas entre trabajadores, accionistas, ejecutivos y usuarios de la empresa

3.6.1.1. Criterios de inclusión.

Para la consideración de la población se tomó como criterio de inclusión a los trabajadores, accionistas, gerentes, empleados y clientes de la sede central de la empresa en estudio.

3.6.1.2. Criterios de exclusión.

Se excluyeron de la población para la presente investigación a todas aquellas personas que no presentaban la disponibilidad para participar.

3.6.2. Muestra.

La muestra de la investigación es de carácter censal, por lo que se consideró el total de la población.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnica.

Para la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta de opinión mediante la aplicación de un cuestionario electrónico autoadministrado por envío vía internet, que consta de 33 preguntas cerradas con alternativas de respuesta son de tipo Likert (Hernández-Sampieri, et al., 2014).

3.7.2. Instrumento de recolección de datos.

3.7.2.1. *Análisis de fiabilidad del instrumento*

Tabla 2: *Estadísticos de fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	33

Al momento de realizar el análisis de fiabilidad al instrumento planteado en esta investigación, se obtiene como resultado 0.980, el cual se aprecia en la Tabla 2, y este valor es considerado muy alto por lo que podemos afirmar que el instrumento aplicado que cuenta con 33 preguntas es fiable.

3.7.2.2. *Validez del instrumento*

El instrumento aplicado en la presente investigación fue validado por tres profesionales, mediante juicio de expertos.

Tabla 3: *Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos*

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Escudero Vilchez, Fernando Emilio	Doctor	Aplicable
Experto 02	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Doctora	Aplicable
Experto 03	Santa María Portocarrero, Walter	Magister	Aplicable

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1. Distribución de frecuencia.

Tabla 4

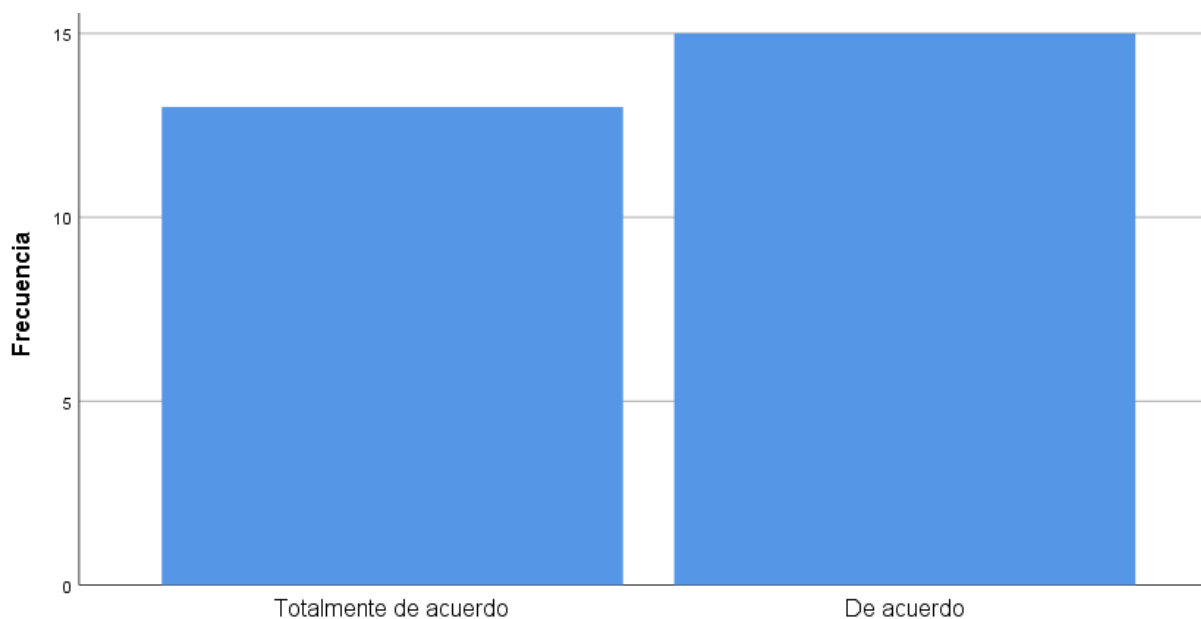
Pregunta 01: ¿En la empresa, existe un buen ambiente de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 1

Gráfico de barras de la Pregunta 01. ¿En la empresa, existe un buen ambiente de trabajo? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 4 y figura 1, del 100% de encuestados, un 53% indicó estar de acuerdo que, en la empresa, existe un buen ambiente de trabajo.

Tabla 5

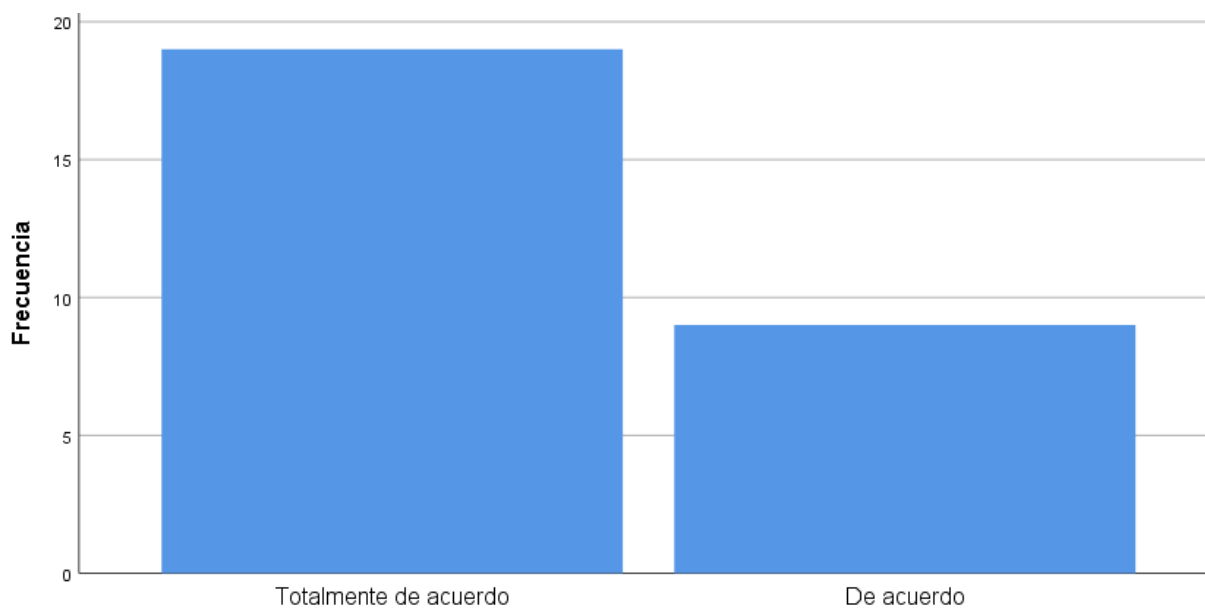
Pregunta 02: ¿En la empresa, existen las condiciones de ubicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	67,9	67,9	67,9
	De acuerdo	9	32,1	32,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 2

Gráfico de barras de la Pregunta 02. ¿En la empresa, existen las condiciones de ubicación? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 5 y figura, de 28 encuestados, 19 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que, en la empresa, existen las condiciones de ubicación.

Tabla 6

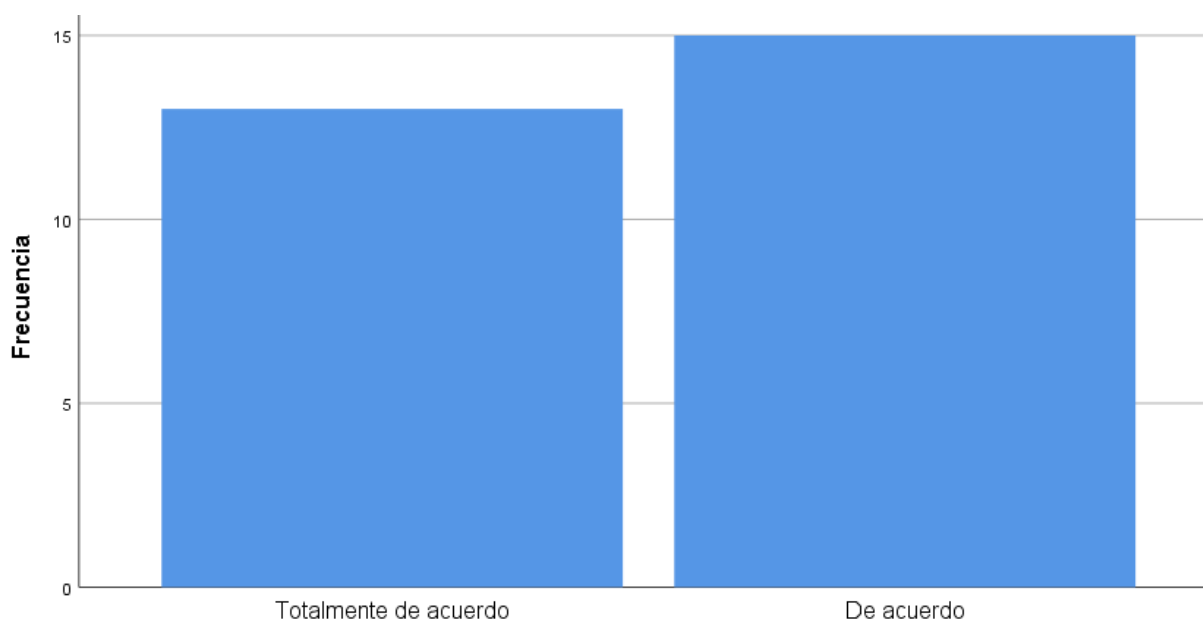
Pregunta 03: ¿En la empresa, existen las condiciones de infraestructura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 3

Gráfico de barras de la Pregunta 03. ¿En la empresa, existen las condiciones de infraestructura? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 6 y figura 3, del 100% de encuestados, un 53% indicó estar de acuerdo que, en la empresa, existen las condiciones de infraestructura.

Tabla 7

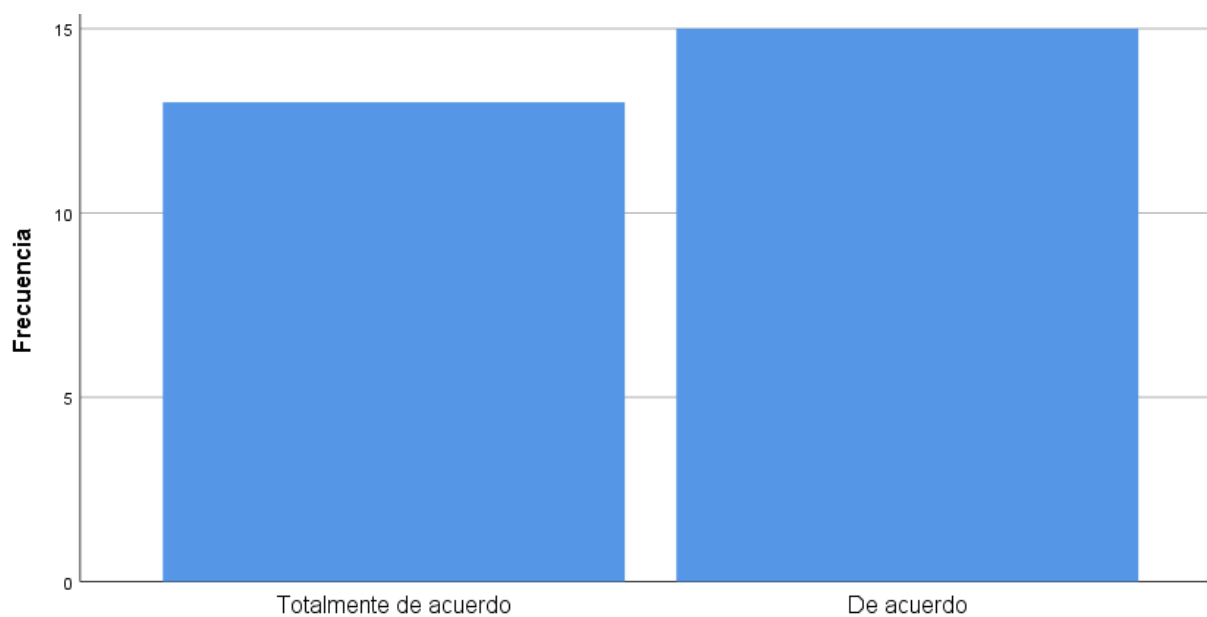
Pregunta 04: ¿En la empresa, existen las condiciones de iluminación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 4

Gráfico de barras de la Pregunta 04. ¿En la empresa, existen las condiciones de iluminación? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 7 y figura 4, de 28 encuestados, 15 de ellos indicaron estar de acuerdo que, en la empresa, existen las condiciones de iluminación.

Tabla 8

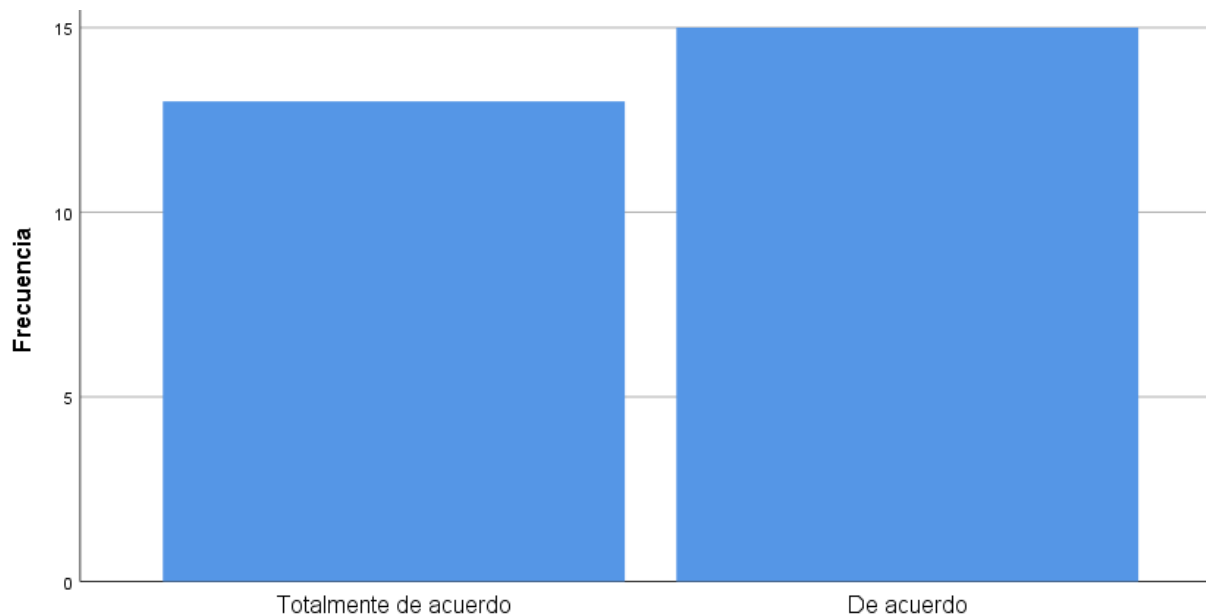
Pregunta 05: ¿La empresa realiza reuniones de confraternidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 5

Gráfico de barras de la Pregunta 05. ¿La empresa realiza reuniones de confraternidad? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 8 y figura 5, del 100% de encuestados, un 53% indicó estar de acuerdo que en la empresa realiza reuniones de confraternidad.

Tabla 9

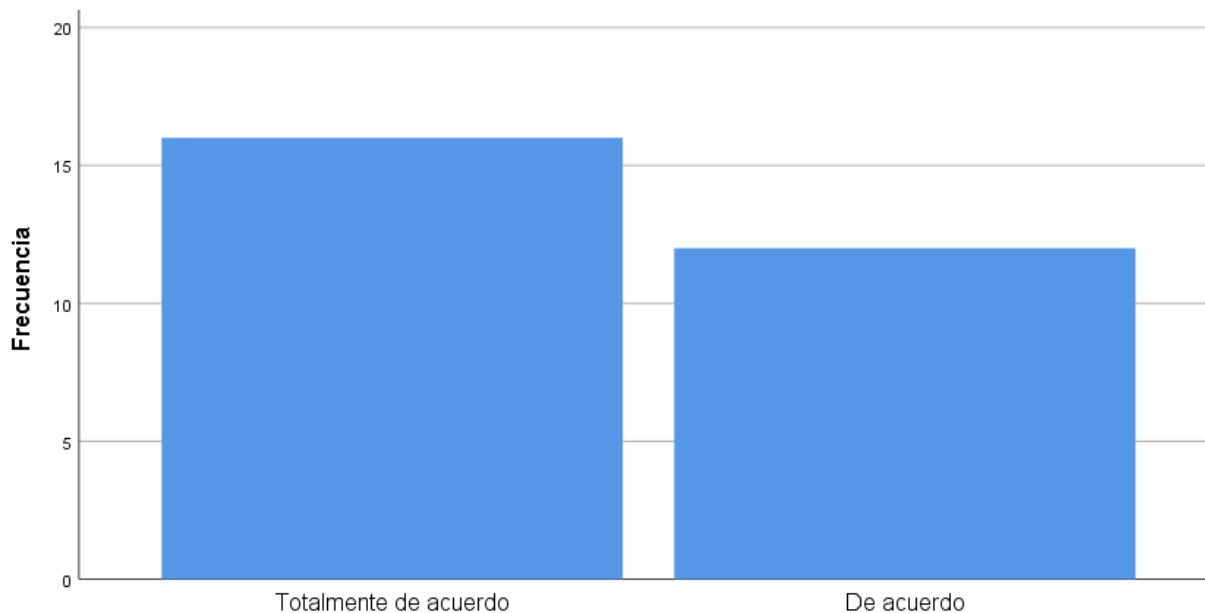
Pregunta 06: ¿Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	57,1	57,1	57,1
	De acuerdo	12	42,9	42,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 6

Gráfico de barras de la Pregunta 06. ¿Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis superiores? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 9 y figura 6, de 28 encuestados, 16 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que se sienten libre de comentar sus problemas de trabajo con sus superiores.

Tabla 10

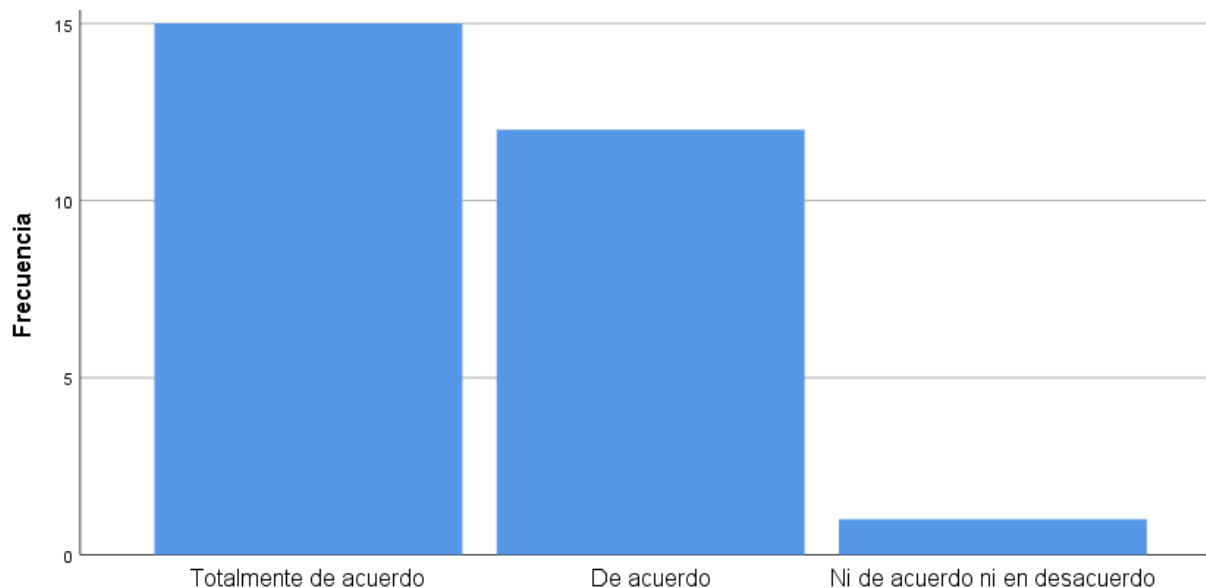
Pregunta 07: ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	De acuerdo	12	42,9	42,9	96,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 7

Gráfico de barras de la Pregunta 07. ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 10 y figura 7, del 100% de encuestados, un 53% de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía.

Tabla 11

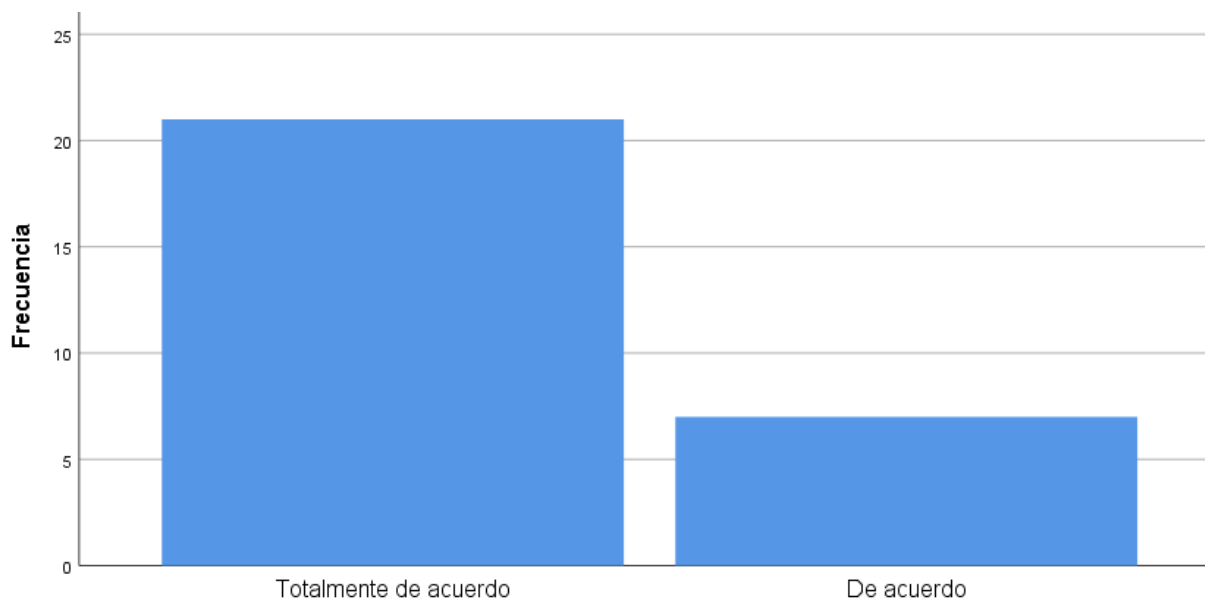
Pregunta 08: ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	75,0	75,0	75,0
	De acuerdo	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 8

Gráfico de barras de la Pregunta 08. ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinados? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 11 y figura 8, de 28 encuestados, 21 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinado.

Tabla 12

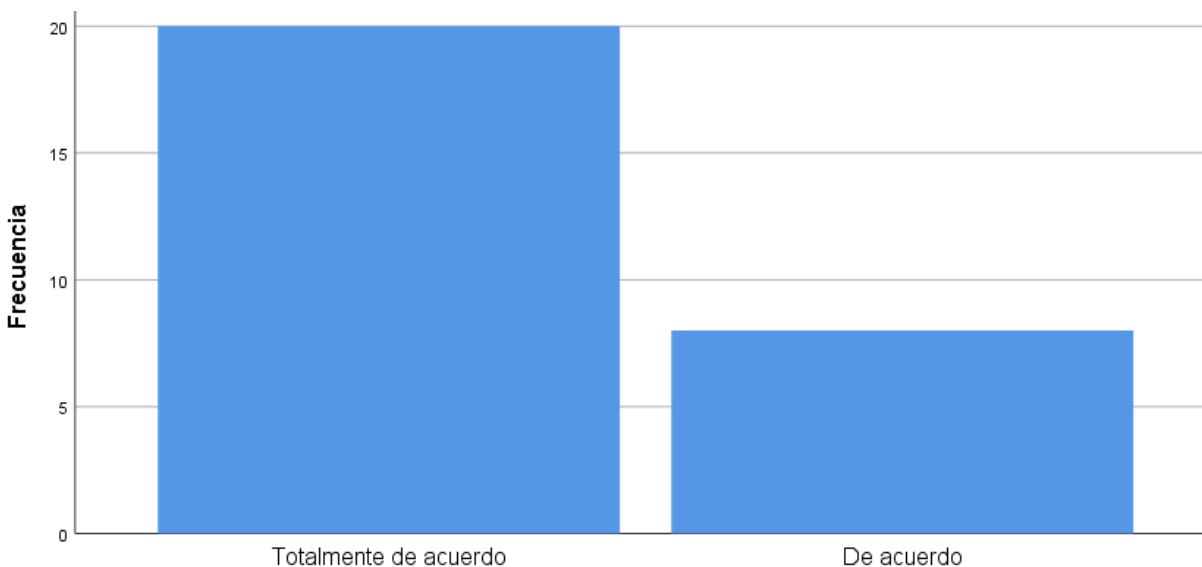
Pregunta 09: ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	71,4	71,4	71,4
	De acuerdo	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 9

Gráfico de barras de la Pregunta 09. ¿Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador)? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 12 y figura 9, del 100% de encuestados, un 71% indicó estar totalmente de acuerdo que Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador).

Tabla 13

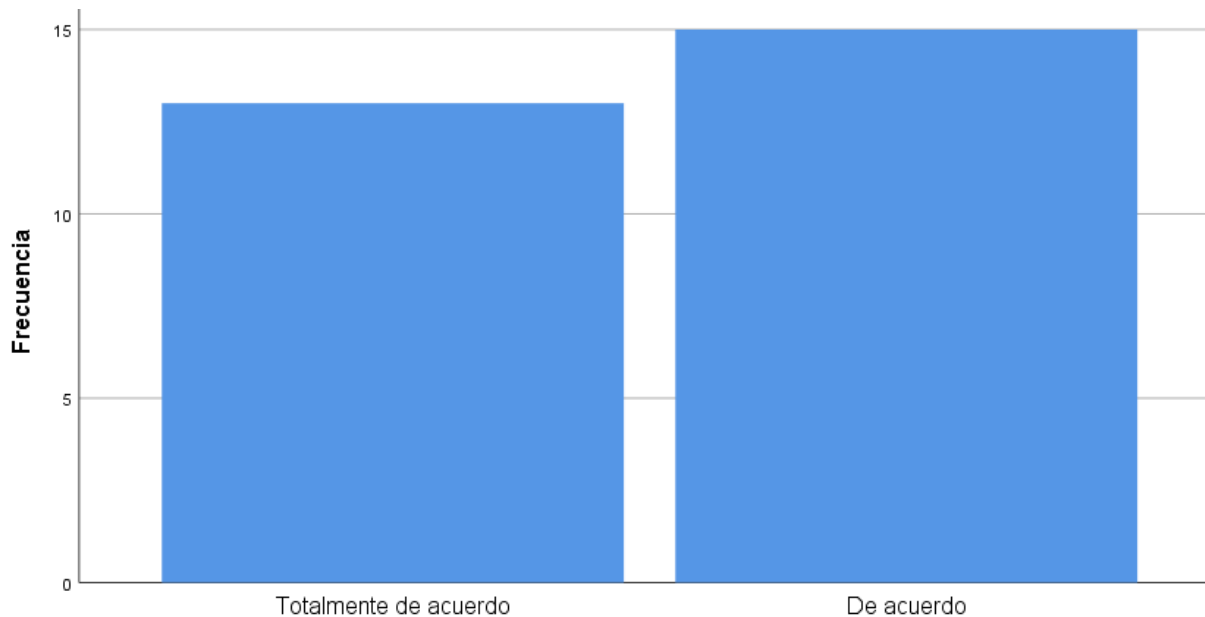
Pregunta 10: ¿En la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 10

Gráfico de barras de la Pregunta 10. ¿En la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 13 y figura 10, de 28 encuestados, 15 de ellos indicaron estar de acuerdo que, en la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales

Tabla 14

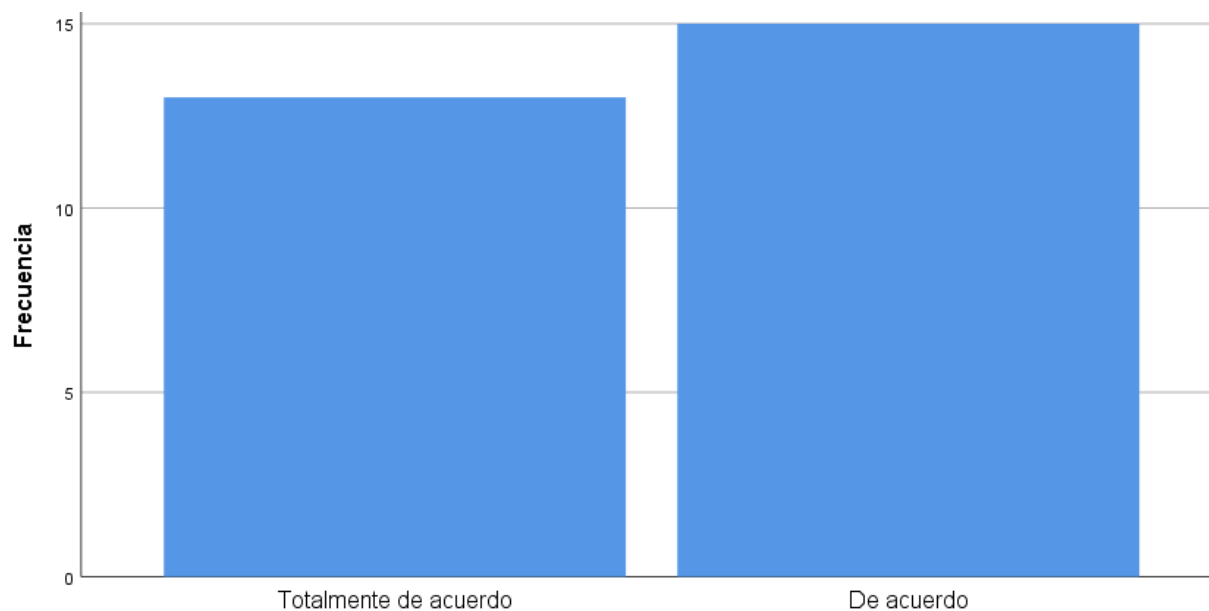
Pregunta 11: ¿Tengo muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 11

Gráfico de barras de la Pregunta 11. ¿Tengo muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 14 y figura 11, del 100% de encuestados, un 53% indicó estar de acuerdo que tienen muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa.

Tabla 15

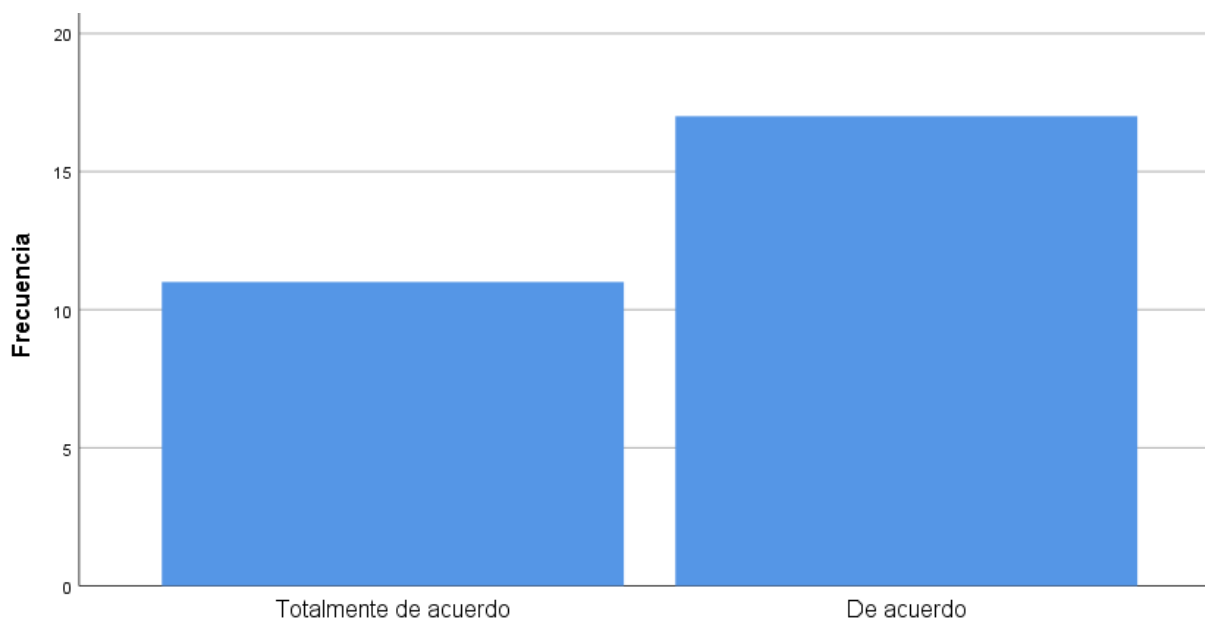
Pregunta 12: ¿Tengo muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	39,3	39,3	39,3
	De acuerdo	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 12

Gráfico de barras de la Pregunta 12. ¿Tengo muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 15 y figura 12, de 28 encuestados, 17 de ellos indicaron estar de acuerdo que tienen muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa.

Tabla 16

Pregunta 13: ¿Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

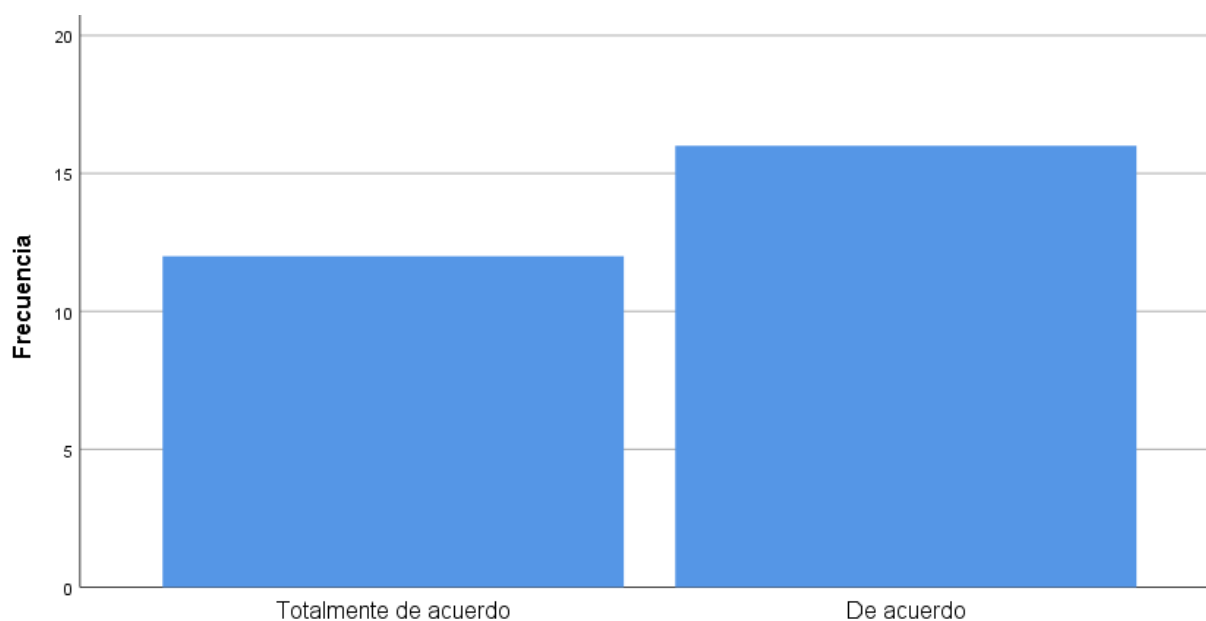


Figura 13

Gráfico de barras de la Pregunta 13. ¿Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable?

Fuente: SPSS

Como se observa en la tabla 16 y figura 13, del 100% de encuestados, un 57% indicó estar de acuerdo que tienen suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales son responsable.

Tabla 17

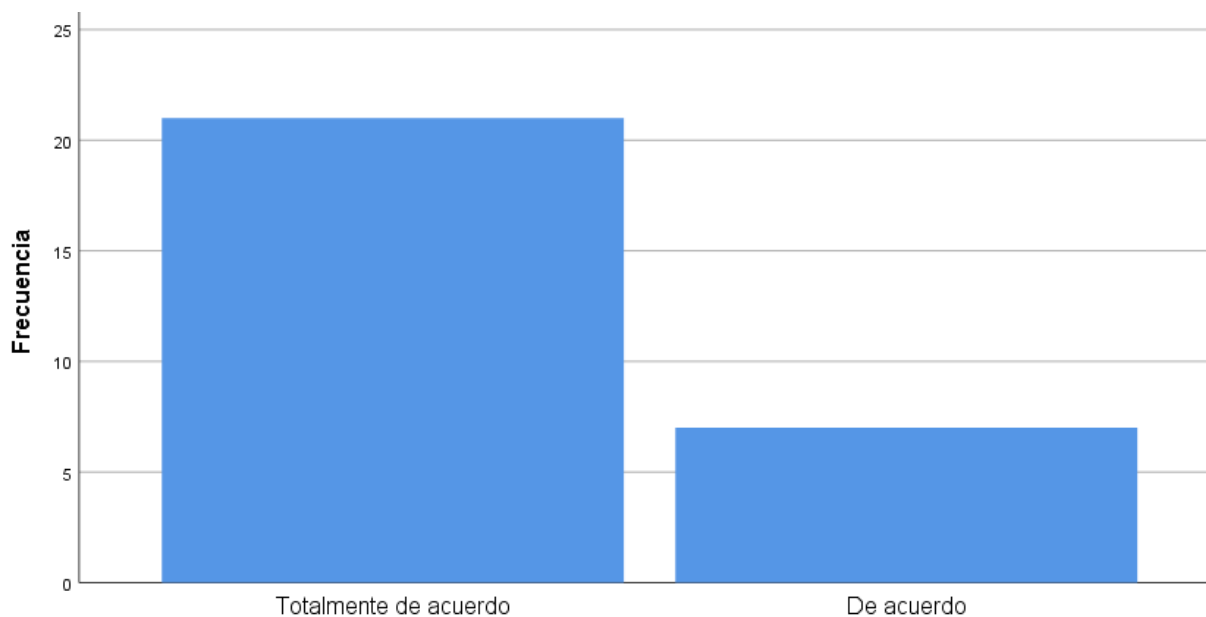
Pregunta 14: ¿Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	75,0	75,0	75,0
	De acuerdo	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 14

Gráfico de barras de la Pregunta 14. ¿Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 17 y figura 14, de 28 encuestados, 21 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que pueden demostrar iniciativa en su trabajo.

Tabla 18

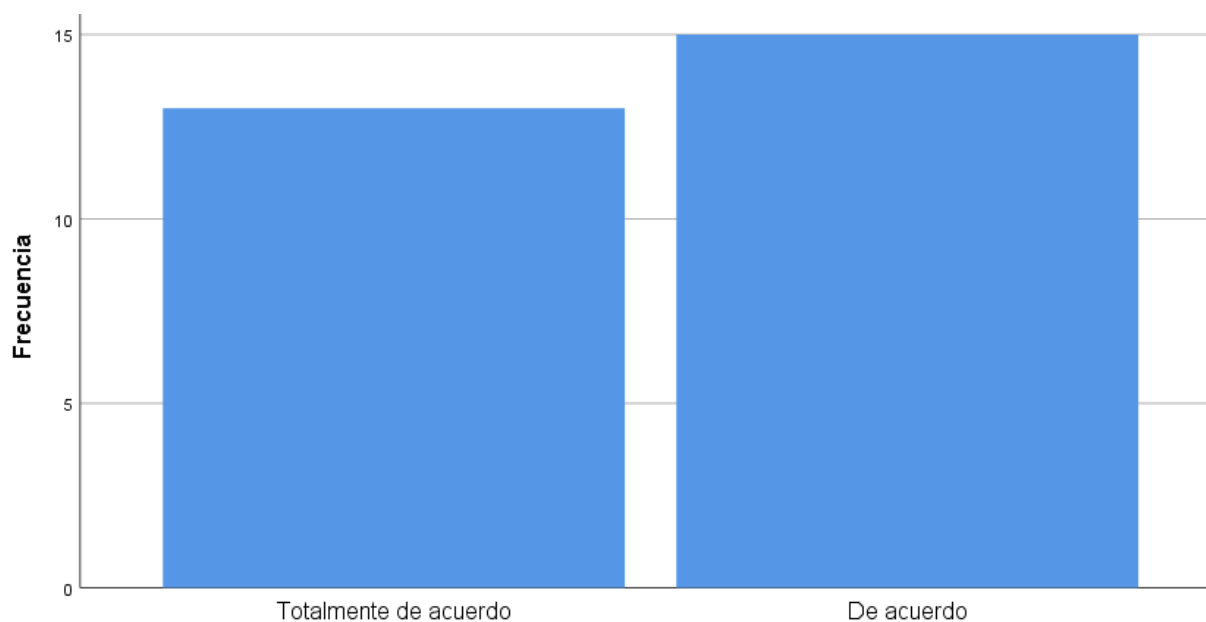
Pregunta 15: ¿Las decisiones se toman mediante plena participación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	46,4	46,4	46,4
	De acuerdo	15	53,6	53,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 15

Gráfico de barras de la Pregunta 15. ¿Las decisiones se toman mediante plena participación? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 18 y figura 15, del 100% de encuestados, un 53% indicó estar de acuerdo que las decisiones se toman mediante plena participación.

Tabla 19

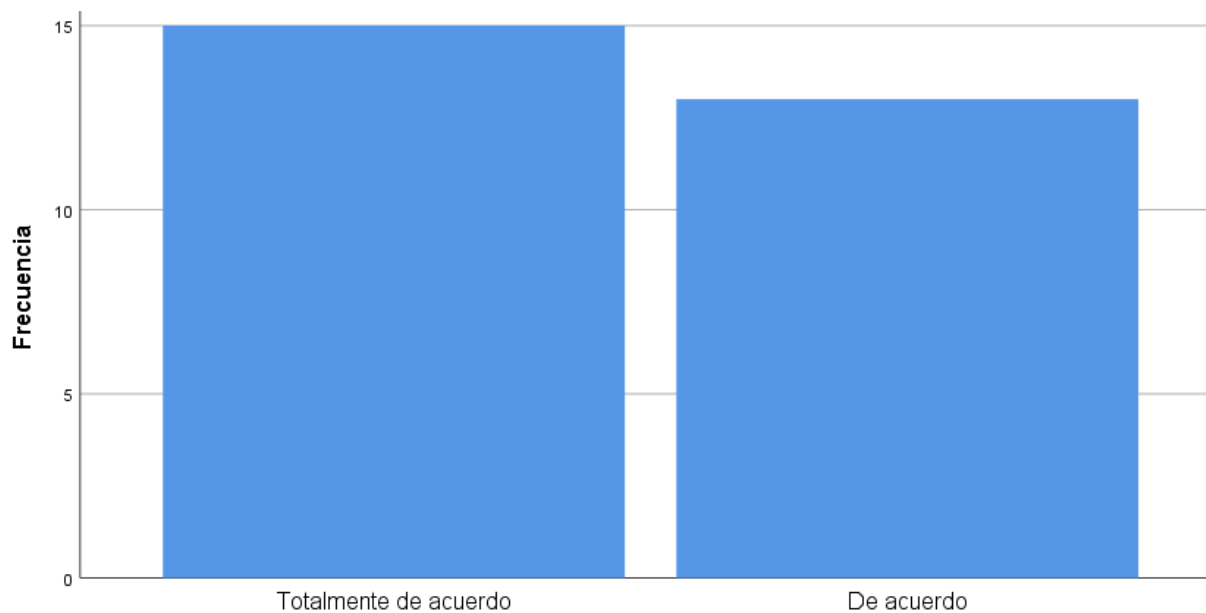
Pregunta 16: ¿Las decisiones se toman principalmente por consenso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	De acuerdo	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 16

Gráfico de barras de la Pregunta 16. ¿Las decisiones se toman principalmente por consenso? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 19 y figura 16, de 28 encuestados, 15 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que las decisiones se toman principalmente por consenso.

Tabla 20

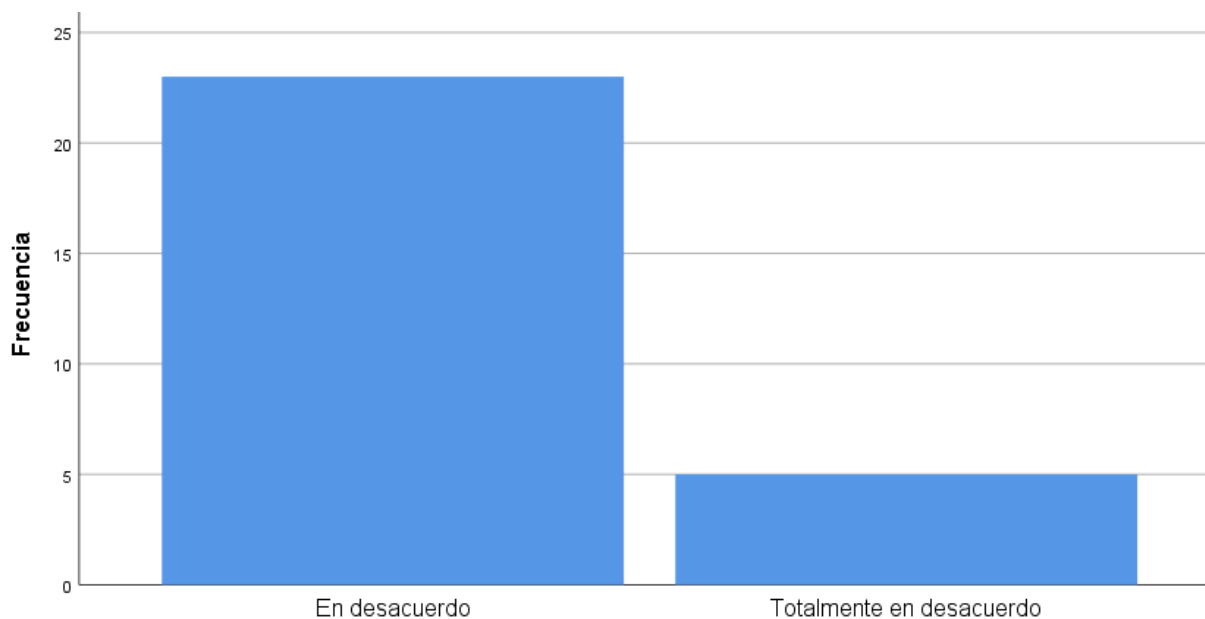
Pregunta 17: ¿Nunca se me permite opinar libremente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	82,1	82,1	82,1
	Totalmente en desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 17

Gráfico de barras de la Pregunta 17. ¿Nunca se me permite opinar libremente? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 20 y figura 17, del 100% de encuestados, un 83% indicó estar totalmente de acuerdo que nunca se le permite opinar libremente.

Tabla 21

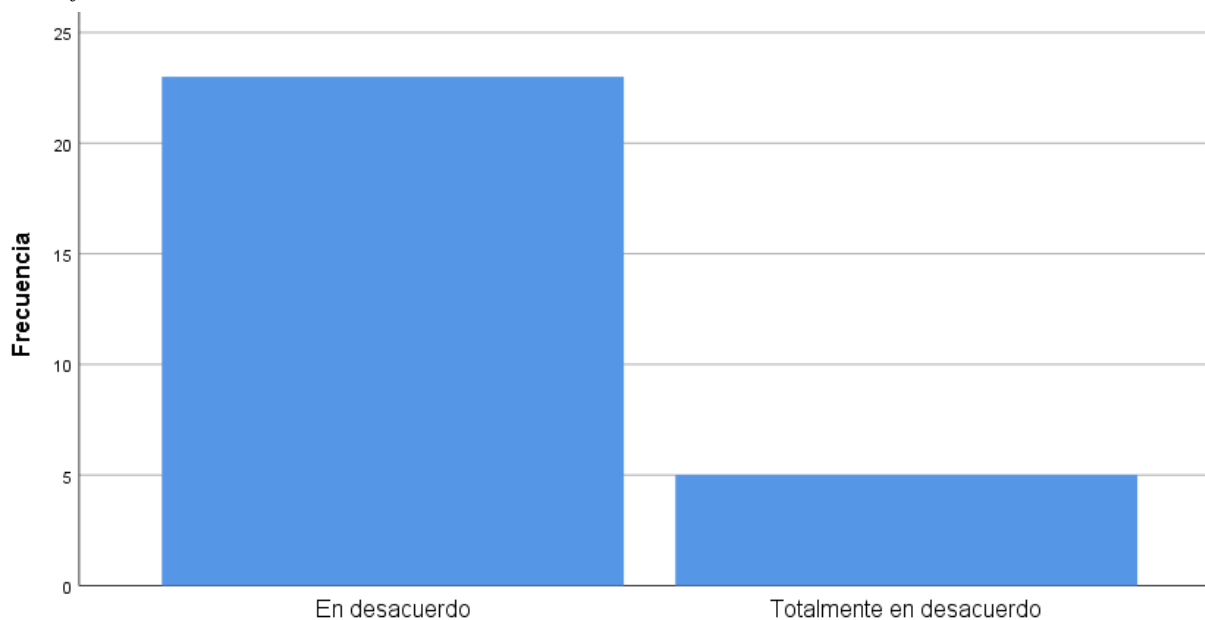
Pregunta 18: ¿Nunca se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	82,1	82,1	82,1
	Totalmente en desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 18

Gráfico de barras de la Pregunta 18. ¿Nunca se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 21 y figura 18, de 28 encuestados, 23 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que nunca se le permite tomar parte en las decisiones relacionadas con el puesto de trabajo.

Tabla 22

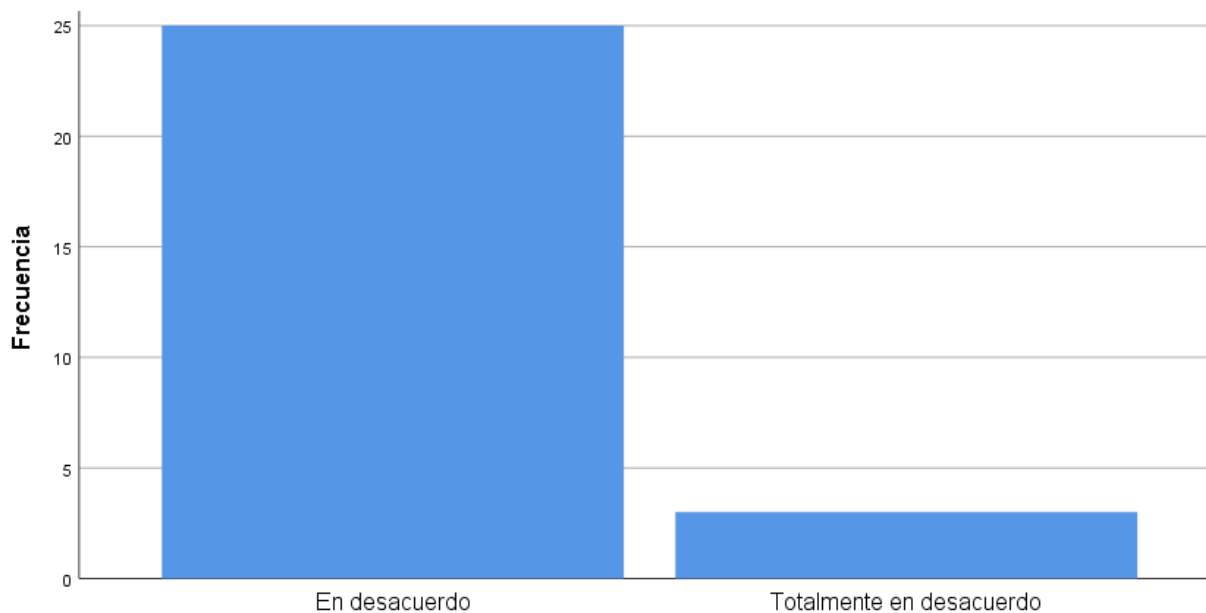
Pregunta 19: ¿En la empresa no se confía en el criterio de las personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	25	89,3	89,3	89,3
	Totalmente en desacuerdo	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 19

Gráfico de barras de la Pregunta 19. ¿En la empresa no se confía en el criterio de las personas? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tal 22 y figura 19, del 100% de encuestados, un 89% indico estar totalmente de acuerdo que en la empresa no se confía en el criterio de las personas.

Tabla 23

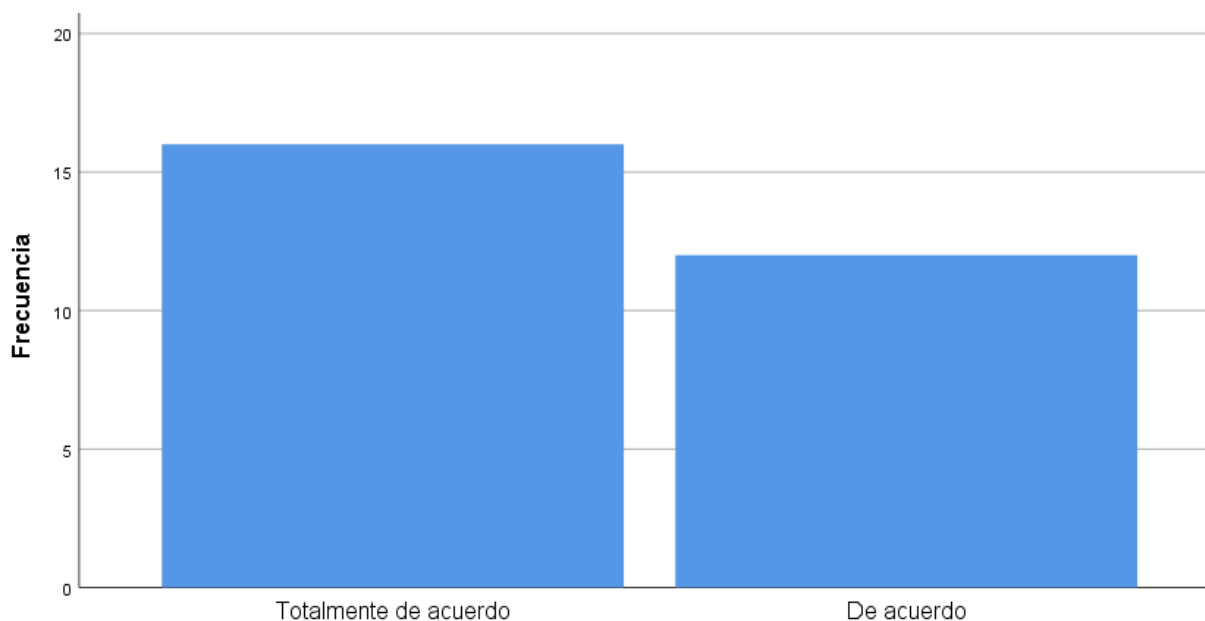
Pregunta 20: ¿Mi jefe reconoce las cosas que hago bien?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	57,1	57,1	57,1
	De acuerdo	12	42,9	42,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 20

Gráfico de barras de la Pregunta 20. ¿Mi jefe reconoce las cosas que hago bien? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 23 y figura 20, de 28 encuestados, 16 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que su jefe reconoce las cosas que hacen bien.

Tabla 24

Pregunta 21: ¿Cumple con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones?

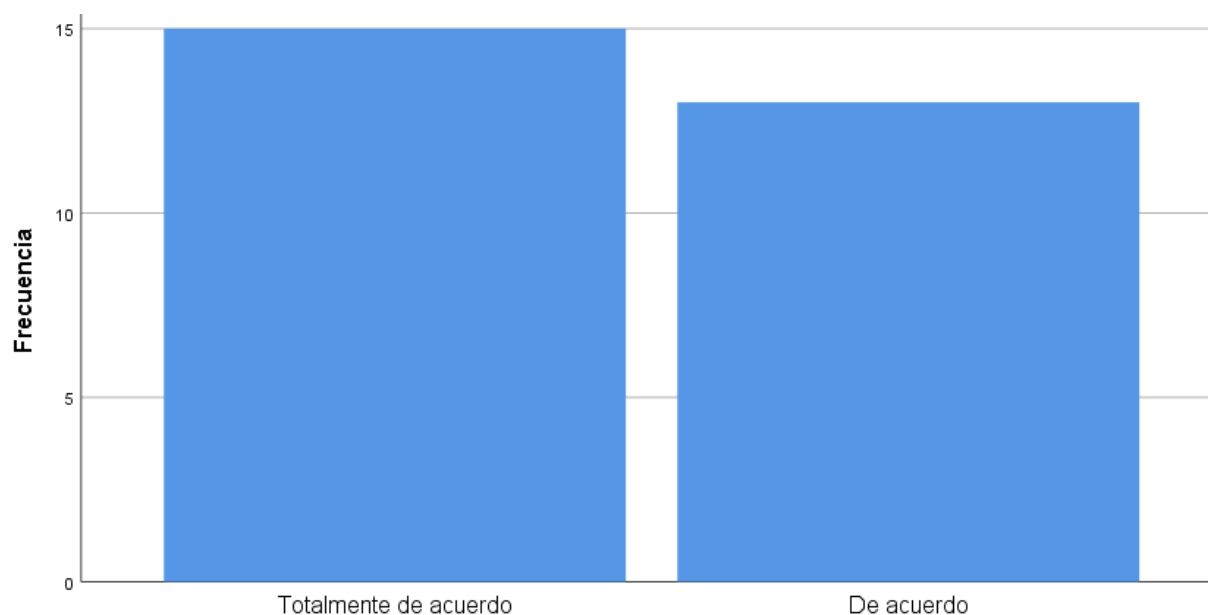
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	De acuerdo	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 21

Gráfico de barras de la Pregunta 21. ¿Cumple con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones?

Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 24 y figura 21, del 100% de encuestados, un 53% indicó estar totalmente de acuerdo que cumplen con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones.

Tabla 25

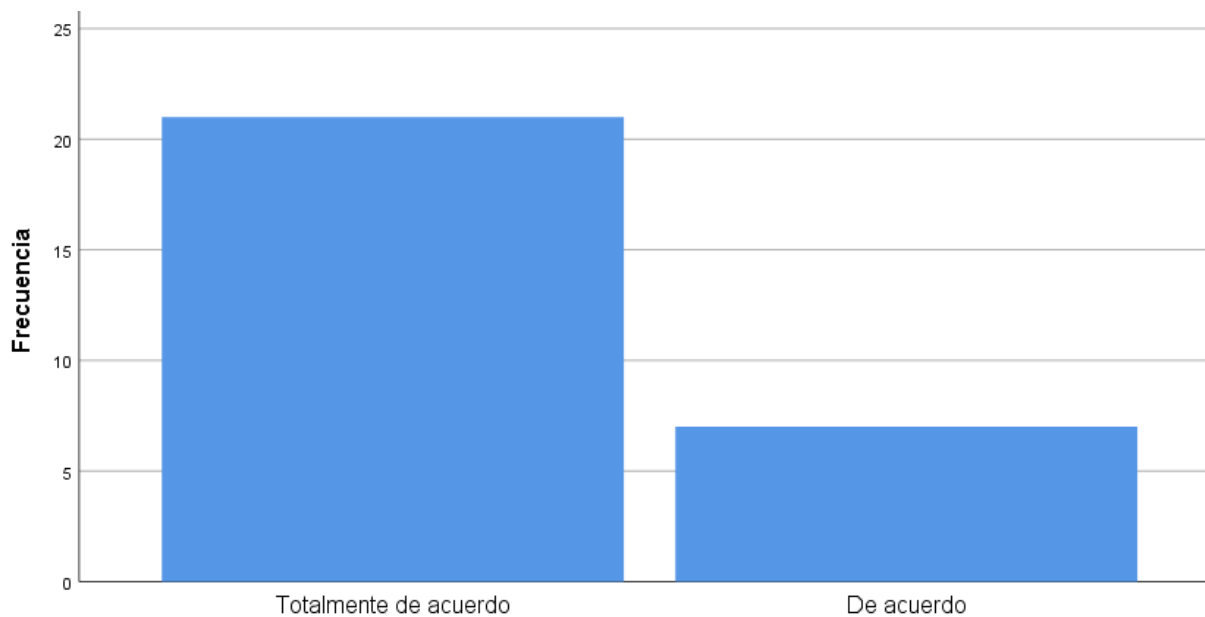
Pregunta 22: ¿En qué porcentaje cumple Ud. con las metas que establece la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	75,0	75,0	75,0
	De acuerdo	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 22

Gráfico de barras de la Pregunta 22. ¿En qué porcentaje cumple Ud. con las metas que establece la empresa? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 25 y figura 22, de 28 encuestados, 21 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que se cumple con el porcentaje en las metas que establece la empresa.

Tabla 26

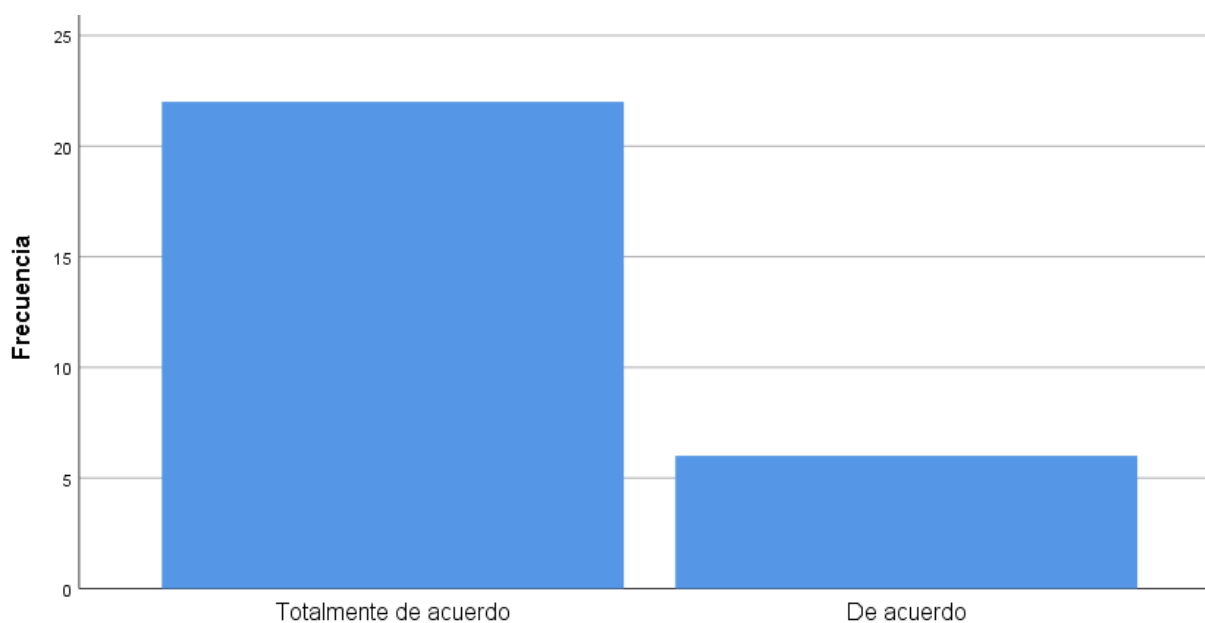
Pregunta 23: ¿Considera que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	22	78,6	78,6	78,6
	De acuerdo	6	21,4	21,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 23

Gráfico de barras de la Pregunta 23. ¿Considera que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 26 y figura 23, del 100% de encuestados, un 78% indicó estar totalmente de acuerdo que consideran que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas.

Tabla 27

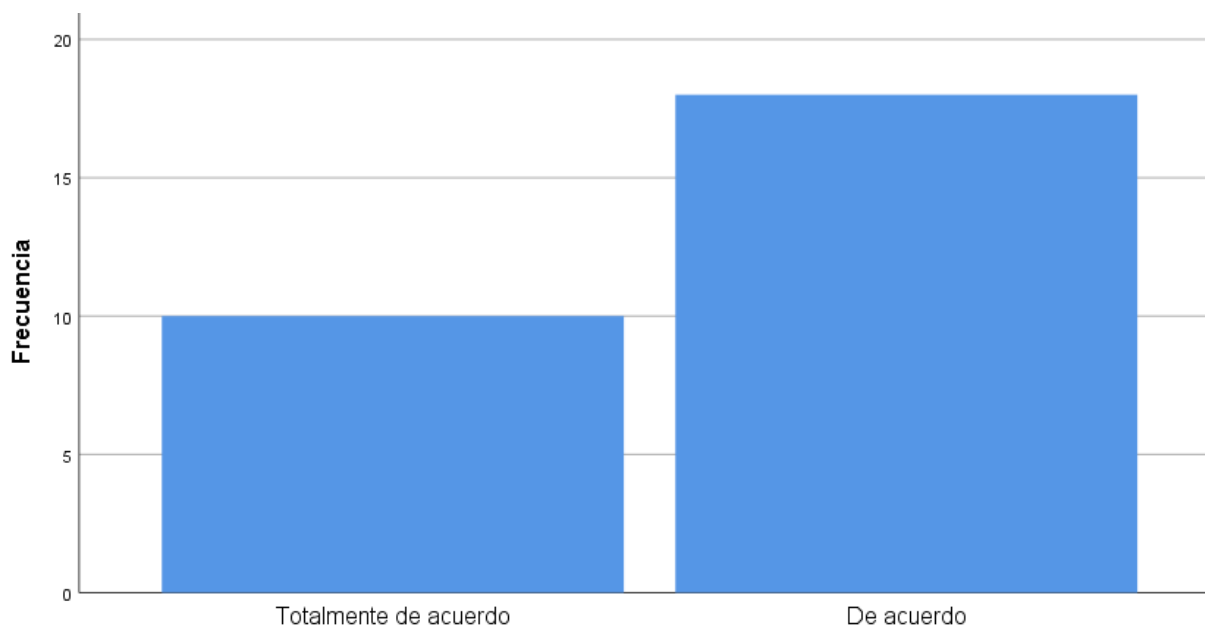
Pregunta 24: ¿Cuenta usted con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	35,7	35,7	35,7
	De acuerdo	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 24

Gráfico de barras de la Pregunta 24. ¿Cuenta usted con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 27 y figura 24, de 28 encuestados, 18 de ellos indicaron estar de acuerdo que cuentan con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas.

Tabla 28

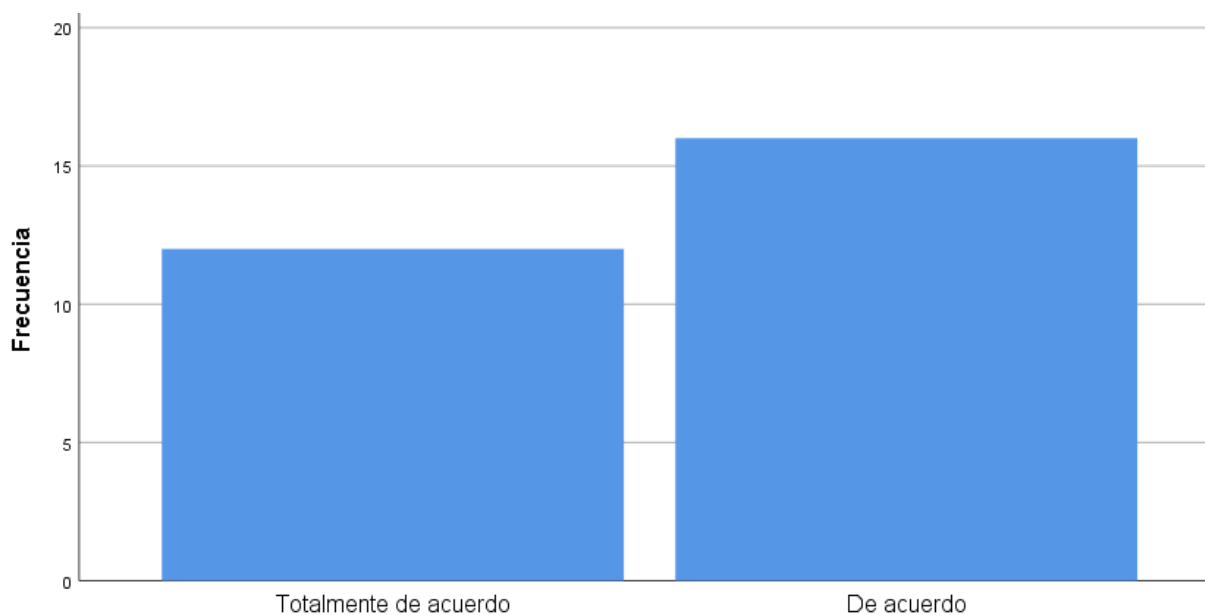
Pregunta 25: ¿Le gusta su actual trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 25

Gráfico de barras de la Pregunta 25. ¿Le gusta su actual trabajo? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 28 y figura 25, del 100% de encuestados, un 57% indicó estar de acuerdo que le gusta su actual trabajo.

Tabla 29

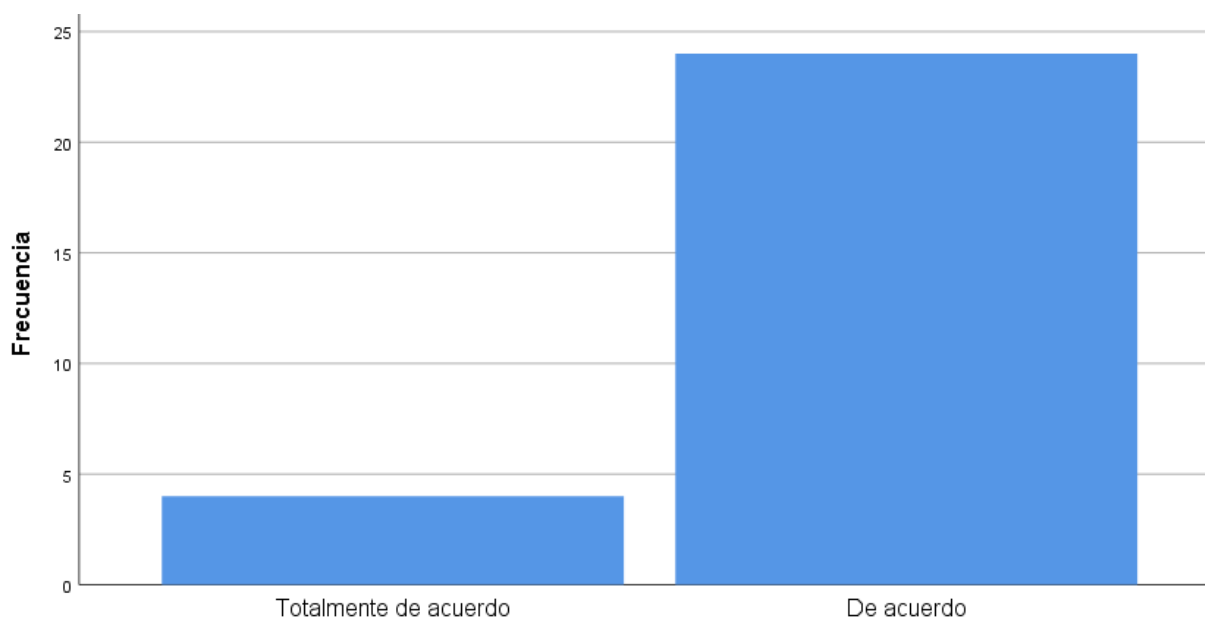
Pregunta 26: ¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	24	85,7	85,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 26

Gráfico de barras de la Pregunta 26. ¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo? Fuente: Elaboración propia - SPSS



Como se aprecia en la tabla 29 y figura 26, de 28 encuestados, 24 de ellos indicaron estar de acuerdo que se siente satisfecho con su trabajo.

Tabla 30

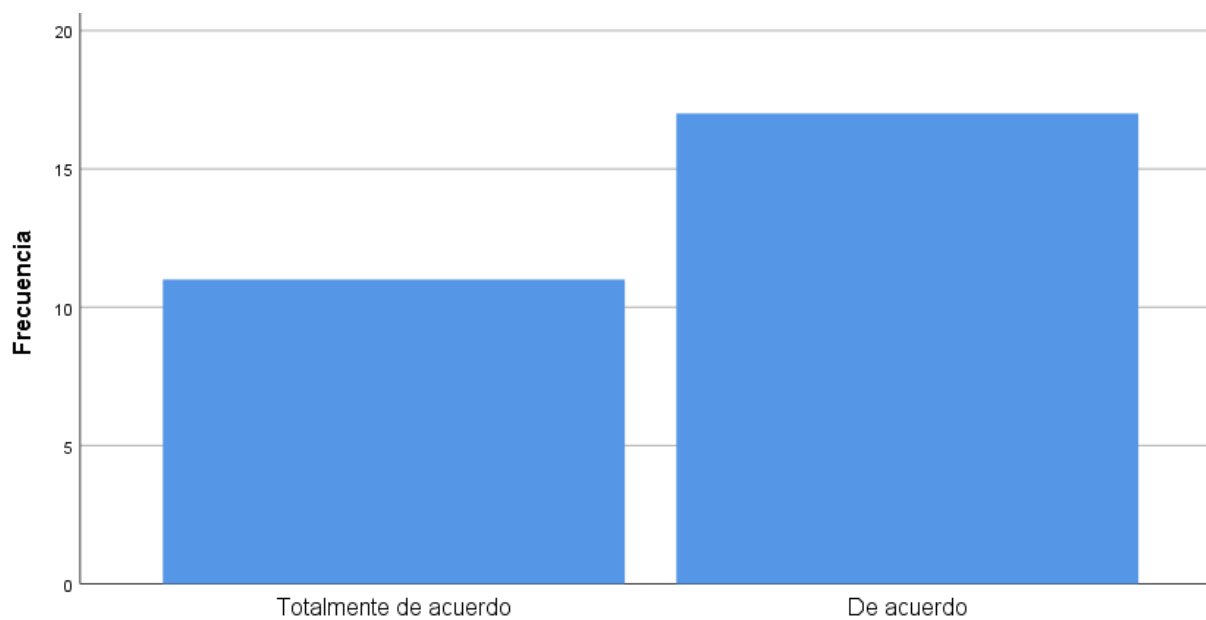
Pregunta 27: ¿Cómo califica su satisfacción laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	39,3	39,3	39,3
	De acuerdo	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 27

Gráfico de barras de la Pregunta 27. ¿Cómo califica su satisfacción laboral? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 30 y figura 27, del 100% de encuestados, un 60% indicó estar de acuerdo con su satisfacción laboral.

Tabla 31

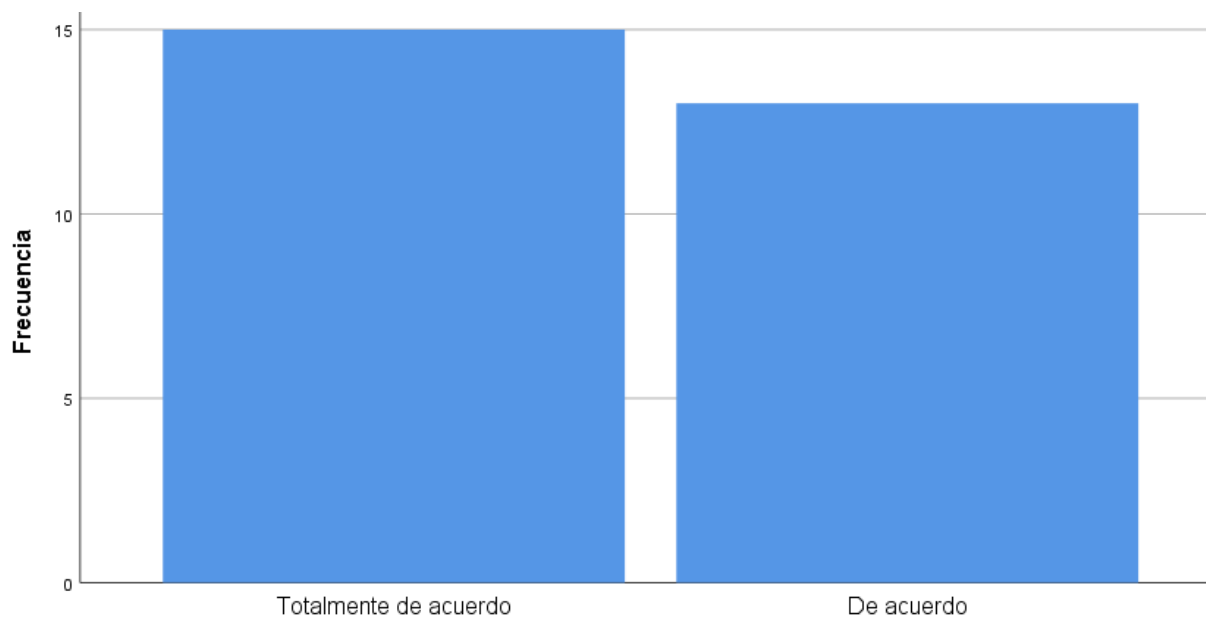
Pregunta 28: ¿Siente que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que Ud. realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	De acuerdo	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 28

Gráfico de barras de la Pregunta 28. ¿Siente que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que Ud. realiza? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 31 y figura 28, de 28 encuestados, 15 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que realizan.

Tabla 32

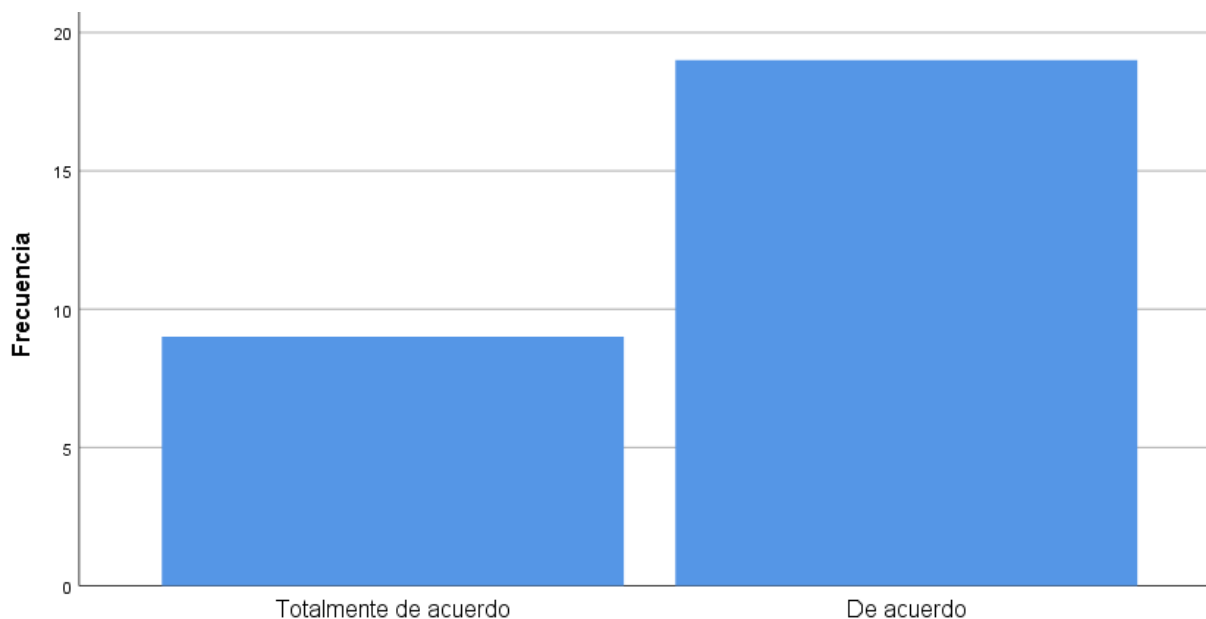
Pregunta 29: ¿Considera Ud. que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	32,1	32,1	32,1
	De acuerdo	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 29

Gráfico de barras de la Pregunta 29. ¿Considera Ud. que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla32 y figura 29, del 100% de encuestados, un 67% indicó estar de acuerdo que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones.

Tabla 33

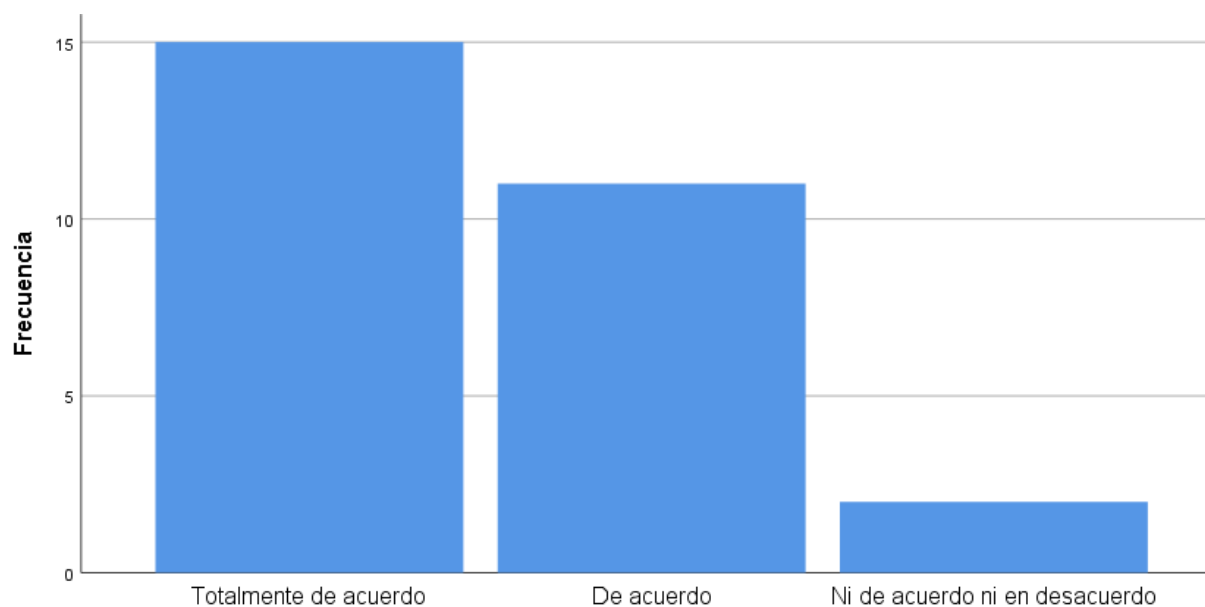
Pregunta 30: ¿La empresa promueve el desarrollo de sus habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	De acuerdo	11	39,3	39,3	92,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 30

Gráfico de barras de la Pregunta 30. ¿La empresa promueve el desarrollo de sus habilidades? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 33 y figura 30, de 28 encuestados, 15 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que la empresa promueve el desarrollo de sus habilidades.

Tabla 34

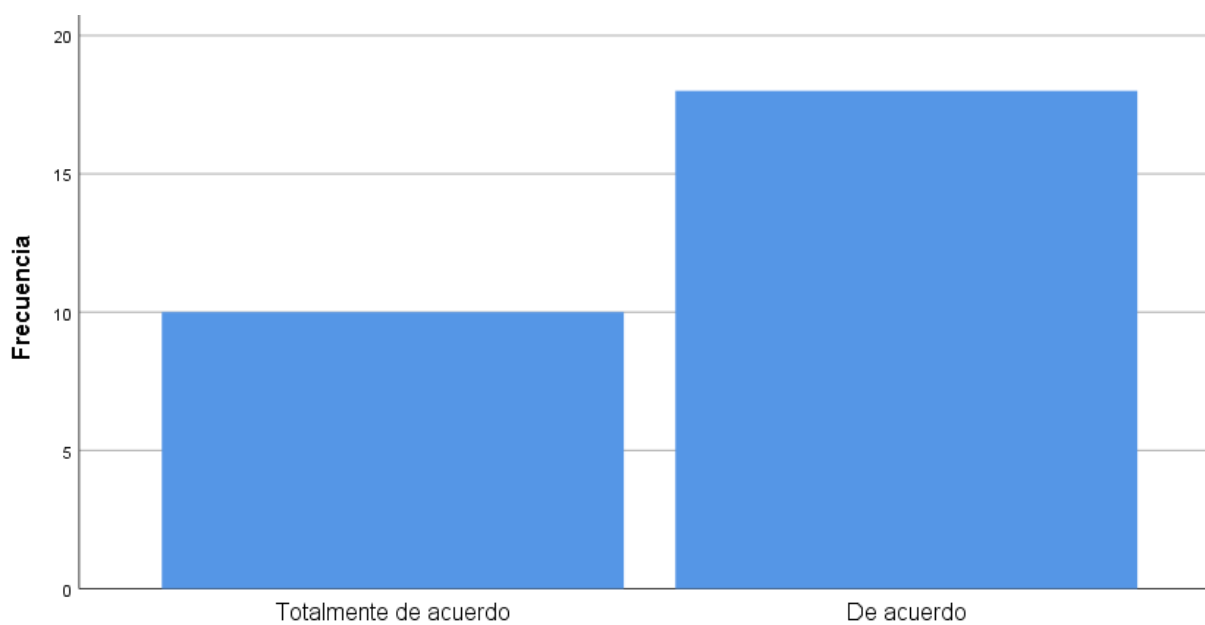
Pregunta 31: ¿En la empresa, se trabaja bajo presión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	35,7	35,7	35,7
	De acuerdo	18	64,3	64,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 31

Gráfico de barras de la Pregunta 31. ¿En la empresa, se trabaja bajo presión? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 34 y figura 31, del 100% de encuestados, un 64% indicó estar de acuerdo que, en la empresa, se trabaja bajo presión.

Tabla 35

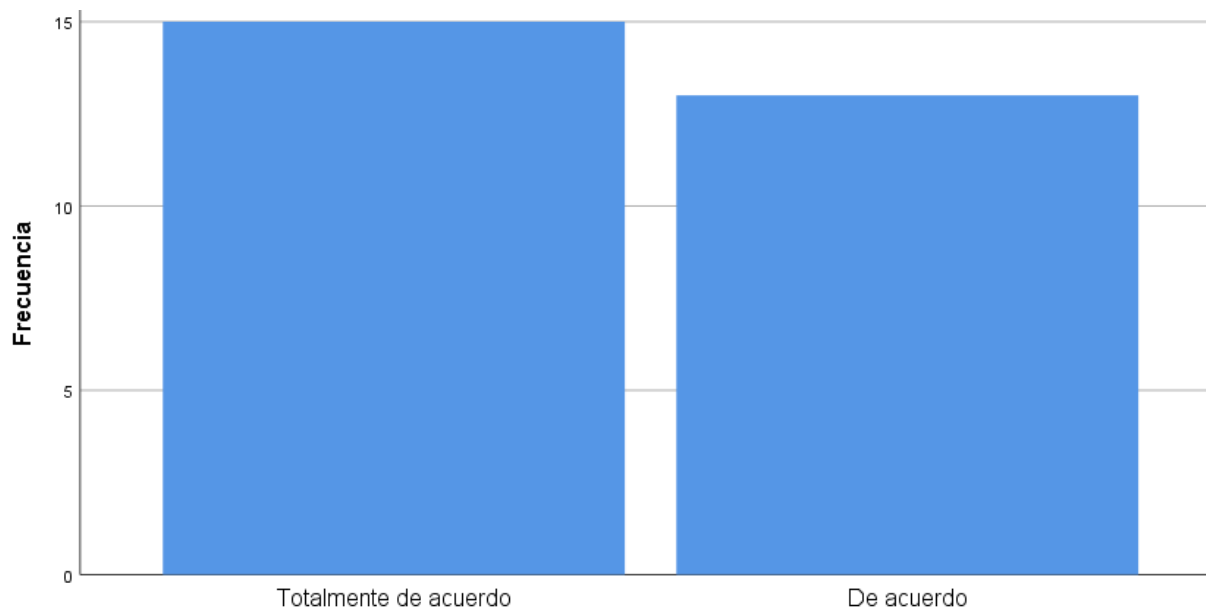
Pregunta 32: ¿Se siente a gusto de trabajar bajo presión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
	De acuerdo	13	46,4	46,4	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 32

Gráfico de barras de la Pregunta 32. ¿Se siente a gusto de trabajar bajo presión? Fuente: SPSS



Como se observa en la tabla 35 y figura 32, de 28 encuestados, 15 de ellos indicaron estar totalmente de acuerdo que se siente a gusto de trabajar bajo presión.

Tabla 36

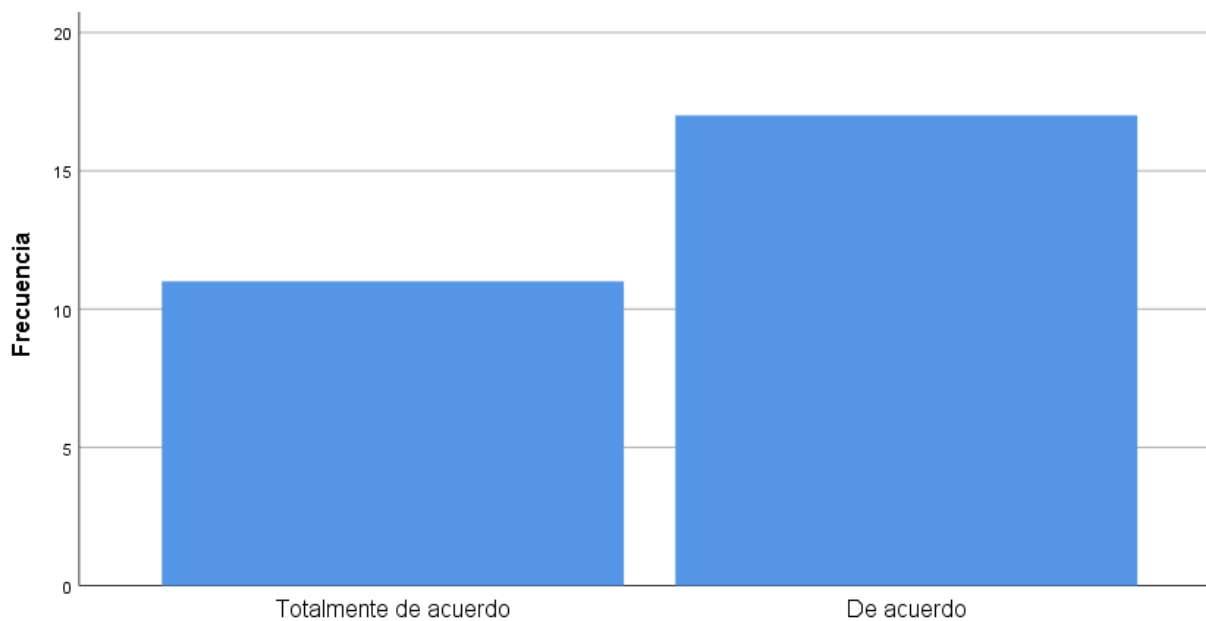
Pregunta 33: ¿Cómo afronta Ud. el trabajo bajo presión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	39,3	39,3	39,3
	De acuerdo	17	60,7	60,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 33

Gráfico de barras de la Pregunta 33. ¿Cómo afronta Ud. el trabajo bajo presión? Fuente: SPSS



Como se aprecia en la tabla 36 y figura 33, del 100% de encuestados, un 60% indicó estar de acuerdo que afrontan el trabajo bajo presión.

4.1.2. Correlación.

4.1.2.1. Prueba de hipótesis general.

Tabla 37

Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,985**
		N	,001
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	28
		Sig. (bilateral)	,985**
		N	,001
			28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: El clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC
- H₀: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC

Como se aprecia en la Tabla 37, la correlación de Spearman fue de $r= 0.985$ evidencia que acontece una correlación muy alta por su proximidad al número 1. Con lo que, la hipótesis que fue planteada por el investigador se ratifica H₁: El clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC. La visualización es $0.01 > 0.000$, asimismo el resultado obtenido de la correlación de Spearman $r=0.985$ puesto que con lo que se afirma que la correlación es muy alta.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

Tabla 38

Correlación entre las variables factores del clima organizacional y desempeño laboral

			Factores del clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores del clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	28	28
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	28	28

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: Los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- H₀: Los factores del clima organizacional no influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

Como se aprecia en la Tabla 38, la correlación de Spearman fue de $r=0.980$ evidencia que acontece una correlación muy alta por su proximidad al número 1. Con lo que, la hipótesis que fue planteada por el investigador se ratifica H₁: Los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. La visualización es $0.01 > 0.000$, asimismo el resultado obtenido de la correlación de Spearman $r=0.980$ puesto que con lo que se afirma que la correlación es muy alta.

Tabla 39

Correlación entre las variables comunicación y desempeño laboral

		Comunicación	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,981**	
		N	,001	
	Desempeño laboral		28	28
			Coeficiente de correlación	,981**
			Sig. (bilateral)	1,000
	N	,001	.	
		28	28	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- H₀: La comunicación no influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

Como se aprecia en la Tabla 39, la correlación de Spearman fue de $r= 0.981$ evidencia que acontece una correlación muy alta por su proximidad al número 1. Con lo que, la hipótesis que fue planteada por el investigador se ratifica H₁ La comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. La visualización es $0.01 > 0.000$, asimismo el resultado obtenido de la correlación de Spearman $r=0.981$ puesto que con lo que se afirma que la correlación es muy alta.

Tabla 40

Correlación entre las variables toma de decisiones y desempeño laboral

		Toma de decisiones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
	Toma de decisiones	Sig. (bilateral)	. ,001
	N	28	28
	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	28	28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia - SPSS*

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: La toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC
- H₀: La toma de decisiones no influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC

Como se aprecia en la Tabla 40, la correlación de Spearman fue de $r = 0.979$ evidencia que acontece una correlación muy alta por su proximidad al número 1. Con lo que, la hipótesis que fue planteada por el investigador se ratifica H₁: La toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. La visualización es $0.01 > 0.000$, asimismo el resultado obtenido de la correlación de Spearman $r = 0.979$ puesto que con lo que se afirma que la correlación es muy alta.

Tabla 41

Correlación entre las variables fuerzas motivacionales y desempeño laboral

		Fuerzas motivacionales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,980**
	Fuerzas motivacionales	Sig. (bilateral)	.
	N	28	28
	Coeficiente de correlación	,980**	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	28	28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia - SPSS*

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: Las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.
- H₀: Las fuerzas motivacionales no influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.

Como se aprecia en la Tabla 41, la correlación de Spearman fue de $r= 0.980$ evidencia que acontece una correlación muy alta por su proximidad al número 1. Con lo que, la hipótesis que fue planteada por el investigador se ratifica H₁: Las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. La visualización es $0.01 > 0.000$, asimismo el resultado obtenido de la correlación de Spearman $r=0.980$ puesto que con lo que se afirma que la correlación es muy alta.

4.2 Discusión

En una de sus conclusiones, (Puma Chombo, 2017) destaca “la relación del estrés que se produce en el trabajo y del desempeño laboral en el centro de Salud”. Asimismo, destaca que a mayor estrés que se obtenga por acumulación de trabajo o falta de capacidad para realizar las labores se obtiene un desempeño deficiente por parte de ellos, identificando como un factor para mejorar e implementar nuevas estrategias para el desarrollo óptimo de ello.”, concordando con los resultados de nuestra investigación en donde más del 50 % de los encuestados opina que está de acuerdo con su satisfacción laboral. Así como con el resultado de la alta correlación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral.

La publicación “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud Huayrona 2017”, (Linares Marín, 2017) en sus conclusiones indica que optó en implementar nuevas medidas y herramientas que puedan mejorar la motivación de los trabajadores para un desempeño óptimo hacia los usuarios del dentro de salud., algo que también se refleja en nuestra investigación donde un 53.6% está totalmente de acuerdo en que los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía.

En su publicación “Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red Salud Huaylas Sur, 2016” (Valentín Rodríguez, 2017) concluye que “además de dar capacitaciones en donde se otorgue herramientas para el empleo de sus actividades en el centro de salud y brindando una correcta atención al cliente” mientras que nuestra investigación la comunicación tiene una correlación directa positiva muy alta con el desempeño laboral.

Conclusiones

Primero

Se demostró científicamente a través de una correlación de Spearman, que el clima organizacional influye en el desempeño laboral. El resultado de esta correlación r fue de 0.985, el mismo que por estar cercano al 1, se puede considerar como una correlación muy alta. Este resultado permite concluir que el clima organizacional, un buen ambiente de trabajo que incentive a trabajar de manera activa generan incidencia en el desempeño laboral y eficacia de sus actividades.

Segundo

Se determinó que el clima organizacional influye en el desempeño laboral con los trabajadores, esto se corroboró con una correlación de Spearman cuyo resultado fue de 0.980, el mismo que es muy alto. Así mismo, más del 50 % de encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que con los medios de comunicación es posible mejorar la fluidez de comunicación entre los trabajadores, así mismo ha ido mejorando, lo que hace considerar a más del 40% de los encuestados que un buen canal de comunicación entre trabajadores y miembros, lo cual permite realizar labores más eficientes, a través de una comunicación más fácil.

Tercero

Se determinó que la comunicación influye en el desempeño laboral esto se explica con un $r=0.981$ y podemos afirmar que es muy alta. Asimismo, más del 50% de los encuestados consideran en desacuerdo que no se le permite opinar libremente, ya que sus opiniones si son escuchadas, influyendo en el 46.7 % de los encuestados, quienes estuvieron totalmente de acuerdo en las

decisiones se toman por consenso ya que están debidamente preparados para ello y para desarrollar sus labores y obtener una mejor productividad.

Cuarta

Se comprobó que la toma de decisiones influye en el desempeño laboral con un $r= 0.979$ el mismo que es considerado muy alto. Asimismo, más del 40% estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se encuentra satisfecho con su trabajo, influyendo en que más del 50% estuvo totalmente de acuerdo en que existe un buen desempeño laboral con sus actividades designadas.

Quinta

Se comprobó que las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral con un $r = 0.980$. Esto se puede evidenciar con las respuestas de los encuestados donde más del 40% están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las fuerzas motivacionales ayudan a establecer un equilibrio en la vida laboral, lo que influye en la opinión de más del 45% de los encuestados que consideran que les gusta su actual trabajo.

Recomendaciones

Primero

Se tiene el conocimiento que, investigando continuamente los aspectos laborales y emocionales de los trabajadores, se podrían ayudar a ellos y a la empresa, en donde los colaboradores aportarían un desarrollo de las actividades con mejor efectividad y una mayor motivación.

Segundo

Los factores del clima organizacional se generan mediante la propagación de responsabilidades otorgadas de manera equitativa acorde a las competencias de cada trabajador, es por ello que se debe promover la práctica y el mejoramiento de habilidades personales, mediante cursos extracurriculares del aspecto laboral, debido a que la obtención de todos estos elementos ayudase a engrandecer el rendimiento en las labores denominadas.

Tercero

También así en el desempeño laboral es efectivo tener colaboradores eficaces y de buen ánimo, donde estos puedan transmitir esta motivación por el trabajo en su área laboral. Además, en donde la empresa pueda brindar charlas y capacitaciones del uso adecuado de herramientas, brindar información necesaria, soluciones de problemas y motivar la fluidez en la comunicación; mejorando así la organización y ejecución de trabajos efectivos, otorgando un mejor servicio al cliente.

Cuarta

Por otro lado, el liderazgo adecuado lleva a tomar decisiones de suma importancia o de dificultad que podría ayudar a la empresa o causar problemas, por lo que es recomendable capacitar

y seleccionar adecuadamente a los gerentes o jefes de grupo que toman el mando de la empresa. También así estas decisiones exitosas que beneficia a la empresa motivan a los colaboradores a realizar un buen trabajo.

Quinta

Por último, el tener un ambiente adecuado en donde exista la comunicación, cooperación en los colaboradores y superiores, lleva a los trabajadores a un buen desempeño en las áreas de trabajo ya que sienten la confianza, cooperación y un ambiente laboral adecuado en donde pueden desempeñarse en su totalidad.

Referencias

Agudelo Loaiza, R., Echeverry Ríos, C., Echeverry Moreno, C., Beltrán Cárdenas, W., & Moreno, M. (2017). Clima Organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. Colombia.

Fonte:

<http://www.cadernosdeterapiaocupacional.ufscar.br/index.php/cadernos/article/view/1735/874>

Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la empresa. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*. Fonte: <file:///C:/Users/a/Downloads/Dialnet-ElDesempenoLaboral-6596591.pdf>

Banco de Desarrollo de América Latina. (20 de Noviembre de 2018). CAF plantea aumentar productividad para impulsar el desarrollo. *CAF Banco de Desarrollo de América Latina*.

Fonte: <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/11/caf-plantea-aumentar-productividad-para-impulsar-el-desarrollo/>

Boada Cadena, I. (2017). Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital. Quito, Ecuador. Fonte: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10019/1/T-UCE-0007-PI002-2017.pdf>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (Mayo de 2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Ecuador: Scielo. Fonte: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

- Bonilla Jurado, D. M., Macero Méndez, R. M., & Mora Zambrano, E. R. (Abril de 2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador: Scielo. Fuente: <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n63/1990-8644-rc-14-63-268.pdf>
- Canseco Melchor, F., & Ojeda García, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. México: Redalyc. Fuente: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>
- Castillo Saavedra, E. F., Medina Reyes, M. A., Bernardo Trujillo, J. V., Reyes Alfaro, C. E., & Ayala Jara, C. I. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. Perú: Scielo. Fuente: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v45n2/1561-3127-rcsp-45-02-e1351.pdf>
- Castillo Saavedra, E., Medina Reyes, M., Bernardo Trujillo, J., Reyes Alfaro, C., & Ayala Jara, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. Perú. Fuente: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (07 de Noviembre de 2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Perú: Ciencia Latina. Fuente: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- CEP. (2017). *Manual. Aseguramiento del entorno de trabajo para el equipo asistencial y el paciente (UF0682). Certificados de profesionalidad. Transporte sanitario (SANT0208)*. EDITORIAL CEP. Fuente: <https://books.google.com.pe/books?id=icU->

DwAAQBAJ&pg=PA139&dq=equipamiento+en+un+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiY1sL57drvAhUUSTABHbu5DWAQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q=equipamiento%20en%20un%20trabajo&f=false

Charry Condor, H. O. (12 de Marzo de 2018). La gestión de la comunicación y el clima organizacional en el sector público. Lima, Perú: Scielo. Fuente: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

Chirinos Aita, M. (2018). Clima laboral de restaurantes en el norte del Perú, 2014. Chiclayo, Perú. Fuente: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1410/1/TM_ChirinosAitaMario.pdf

Chirinos Araque, Y., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Colombia: Scielo. Fuente: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>

Cruz Cruz, P. S. (Marzo de 2017). Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas S.A. distribuidora de claro, Catón Guayaquil, provincia de Guayas, año 2016. La Libertad, Ecuador: Repositorio UPSE. Fuente: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4308/1/UPSE-TAE-2018-0001.pdf>

Fernández, C. H. (2016). *UF1878 - Ejecución de proyectos de implantación de infraestructuras de redes telemáticas*. Editorial Elearning, S.L. Fuente: https://books.google.com.pe/books?id=u7hWDwAAQBAJ&dq=proceso+de+ejecuci%C3%B3n+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Figuroa Cañarte, F., Santos Zambrano, E., Acebo Delgado, A., Espinel García, J., Cerón Mendoza, E., & Solórzano, H. (20 de Agosto de 2018). Seguridad e Higiene en los

Hospitales Públicos y su incidencia en el Desempeño Laboral. Ecuador: Revista Científica Dominio de Las Ciencias. Fonte: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es>

Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral: Una Exploración Empírica*. Teseo. Fonte: <https://books.google.com.pe/books?id=zNmfvwEACAAJ&dq=satisfacci%C3%B3n+del+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwihkpGS79rvAhWaTjABHSbHBGIQ6AEwAXoECAEQAg>

Gallows, S. (2020). *Ejercicio mental: Comprender la inteligencia emocional, la capacidad de atención y más*. Self Publisher. Fonte: https://books.google.com.pe/books?id=7anwDwAAQBAJ&dq=desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Galván, C. d. (2015). *Entrenamiento de habilidades laborales*. Paraninfo, S.A. Fonte: <https://books.google.com.pe/books?id=mN3HCQAAQBAJ&pg=PA58&dq=habilidades+laborales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwizk3T79rvAhXhtTEKHAYQDWQQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=habilidades%20laborales&f=false>

Gálvez Robles, L. (2017). Clima organizacional de la institución educativa “Nuestra Señora de Montserrat”, del distrito de Lima, Perú, año 2017. Lima, Perú. Fonte: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6191/G%c3%a1lvez_RLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, A. R., & Bertoméu, M. G. (2018). *La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional*. Editorial GEDISA. Fonte:

https://books.google.com.pe/books?id=ZmGbDwAAQBAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Hebles, M., & Álvarez de Eulate, C. Y. (2019). Variables asociadas al rendimiento exitoso de los equipos de trabajo del curso Gestión de Equipos. Un estudio desde la perspectiva de los estudiantes. Chile: Scielo. Fonte: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v11n30/2007-2872-ries-11-30-22.pdf>

Hermosilla, D., Amutio, A., da Costa, S., & Páez, D. (22 de Agosto de 2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. España: Scielo. Fonte: <http://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v32n3/1576-5962-rpto-32-03-00135.pdf>

Hernández-Sampieri R., Mendoza C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Iglesias Armenteros, A., & Torres Esperón, J. (2018). Un acercamiento al Clima organizacional. Cuba. Fonte: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tlng=en

Íñiguez Chamorro, Ó. (2017). Diagnóstico del clima laboral del personal administrativo encargado de los Procesos Habilitantes de Apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Rumiñahui GADMUR. Quito, Ecuador. Fonte: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10025/1/T-UCE-0007-PI001-2017.pdf>

Knowledge Treasure Collection. (2020). *Como Crear Un Equipo De Trabajo Inquebrantable*.

Knowledge Treasure Collection. Fonte:

<https://books.google.com.pe/books?id=fW0NEAAAQBAJ&pg=PA35&dq=buen+ambiente+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjqrNqJ2NrvAhXcRjABHT5DBGEQ6AEwAHOECAUQA#v=onepage&q=buen%20ambiente%20de%20trabajo&f=false>

Larrate, R. H., & Oreste Burgos, R. I. (2015). Implicancias de una Responsabilidad Social

Empresarial Sustentable. *Redalyc*. Fonte:

<https://www.redalyc.org/pdf/4778/477847103002.pdf>

Laza, C. A. (2019). *Técnicas de información y atención al cliente / consumidor / usuario*. UF0037.

Tutor Formación. Fonte:

https://books.google.com.pe/books?id=T3C_DwAAQBAJ&dq=metodos+de+comunicaci%C3%B3n+clima+organizacional&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Lértora, J. (2018). *Comunicación en el trabajo*. Perú: Penguin Random House Grupo Editorial

Perú. Fonte:

https://books.google.com.pe/books?id=XsNqDwAAQBAJ&dq=fluidez+de+comunicaci%C3%B3n+ambiente+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Linares Marín, J. S. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la

Huayrona 2017. Perú: Repositorio UCV. Fonte:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (06 de Octubre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización sector privado. Perú: Scielo. Fuente: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>

Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia . Fuente: <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=reconocimiento+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjThan-3trvAhV3QzABHVWiAGAQ6AEwBnoECAIQAg#v=onepage&q=reconocimiento%20laboral&f=false>

Medranda Moreira, J. L., & Moreira Palacios, G. J. (Julio de 2020). Diagnóstico de la inteligencia emocional interpersonal en el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Centro de Salud Tipo C del cantón Chone. Ecuador: Repositorio ESPAM. Fuente: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1263/1/TTAP09D.pdf>

Moreno Perea, S. I., & Perez Sanchez, E. O. (28 de Junio de 2018). Relaciones interpresonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Colombia: Scielo. Fuente: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

Pacherrez Riva, J., & Marrufo Fernández, G. (07 de Diciembre de 2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Fuente: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184/230>

Pantoja-Pantoja, A., Navarrete-Acosta, A., Zambrano-Guerrero, C., & Matabanchoy-Tulcan, S. (2019). Relación entre el clima organizacional y violencia laboral en funcionarios de una

universidad pública. Colombia. Fonte:

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/4428/6053>

Pedraza Melo, N. A. (13 de Agosto de 2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. México: Scielo. Fonte: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>

Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (27 de Octubre de 2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Ecuador: Dialnet. Fonte: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>

Pérez, J. P. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México. Fonte: <https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ambiente+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwilsJbw2NrvAhW5VzABHbkXDWEQ6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=ambiente%20de%20trabajo&f=false>

Permán, M. J. (2019). *La necesaria mirada ética en Trabajo Social*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. Fonte: https://books.google.com.pe/books?id=Owa1DwAAQBAJ&dq=toma+de+decisiones+en+el+trabajo&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Puma Chombo, J. E. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. Perú: Repositorio UCV. Fonte: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Qiñonez Villegas, C., & Peralta Quisirumbay, M. F. (01 de Julio de 2016). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. Ecuador: Revista de Investigación Universitaria. doi:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1042>

Ramírez, A. B. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Fonte:

<https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&pg=PA15&dq=confianza+en+el+ambiente+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8eft3drvAhWeSTABHfwgBWAQ6AEwAnoECAMQA#v=onepage&q=confianza%20en%20el%20ambiente%20de%20trabajo&f=false>

Rojas Reyes, R. R., & Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima, enero 2018. Lima, Perú: Repositorio Universidad Norbert Wiener. Fonte: <http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero Aguinaga, N. (2016). Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015. Chiclayo, Perú.

Sánchez, T. R. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*.

Barcelona:

Ediciones

OCTAEDRO.

Fonte:

<https://books.google.com.pe/books?id=GgiIDwAAQBAJ&pg=PT26&dq=alcance+de+objetivo+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjgpoKD69rvAhWuTT>

ABHS5qCGIQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=alcance%20de%20objetivo%20des
empe%C3%B1o%20laboral&f=false

Sicilia, M. d. (2017). *Manual para hablar mejor*. Ciudad de México: Editorial Sector S,A. CV.

Fonte:

<https://books.google.com.pe/books?id=M4DQDwAAQBAJ&pg=PT115&dq=trabajo+bajo+presi%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi83vqG8NrvAhVTRzABHQAJDmAQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=trabajo%20bajo%20presi%C3%B3n&f=false>

Silva Huamantumba, E., Silva Huamantumba, G., & Bautista Fasabi, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, región San Martín. Perú. Fonte: <file:///C:/Users/a/Downloads/781-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2648-1-10-20180403.pdf>

Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. México: Scielo. Fonte: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n15/2007-7467-ride-8-15-00582.pdf>

Valentín Rodríguez, H. A. (2017). Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016. Lima, Perú: Repositorio UIGV. Fonte: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%C3%8dN%20RODR%C3%8dGUEZ%2c%20HUGO%20AM%C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Valerio Alejos, G. C. (Agosto de 2017). La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del Centro Nacional de Salud Intercultural - INS 2017. Lima, Perú: Repositorio

Universidad Peruana de las Américas. Fonte:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/298/LA%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20DESEMPE%20%20LABORAL%20DEL%20CENTRO%20NACIONAL%20DE%20SALUD%20INTERCULTURAL%20-%20INS%202017..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera Campuzano, N., & Suarez Caiche, A. M. (Enero de 2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, El servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón la libertad. Ecuador: Scielo. Fonte: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>

Zans Castellón, A. J. (Febrero de 2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016. Nicaragua: Repositorio UNAN. Fonte: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Zecenarro Espinoza, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción Laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Langui., Provincia de Canas 2018. Perú: Repositorio UCV. Fonte: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33838/zecenarro_ej.pdf?sequence=1

Zenteno Hidalgo, Á. C., & Durán Silva, C. A. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influye en el clima laboral: análisis de un caso. *Redalyc*. Fonte: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81843213010.pdf>

Zurro, A. M., Pérez, J. F., & Badia, J. G. (2019). *Atención Primaria. Principios, Organización Y Métodos En Medicina de Familia*. Barcelona: Elsevier Health Sciences. Fonte: https://books.google.com.pe/books?id=9yybDwAAQBAJ&dq=participaci%C3%B3n+en+el+trabajo&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Anexo N° 01: Matriz de consistência

TÍTULO: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC											
AUTOR:											
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES								
¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC?	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC.	El clima organizacional influye en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima organizacional								
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES					
			Factores	Buen ambiente de trabajo	de	1,2,3,4,5	6,7,8,9	en el que se desenvuelve			
									Comunicación	Métodos de comunicación	de 10
										Fluidez de comunicación	de 11,12
			Toma de decisiones	Autonomía	de	13,14					
				Participación		15,16,17,18					
			Fuerzas motivacionales	Percepción de confianza	de	19					
				Reconocimiento del jefe	del	20					
			PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral					
• ¿De qué manera los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC?	• Determinar de qué manera los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber	• Los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. • La comunicación influye en el desempeño laboral	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES					
			Nivel de eficiencia	Tiempo de ejecución	21						
				Alcance de objetivo	22						
			Clima laboral	Equipamiento	23,24						

<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC? • ¿De qué manera la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC? • ¿De qué manera las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC? 	<p>Driver Corporation SAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. • Determinar de qué manera la toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. • Determinar de qué manera las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. 	<p>de la empresa Cyber Driver Corporation SAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La toma de decisiones influye en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. • Las fuerzas motivacionales influyen en el desempeño laboral de la empresa Cyber Driver Corporation SAC. 	Satisfacción de trabajo 25,26,27			
			<table border="1"> <tr> <td>Capacidades</td> <td>Habilidades</td> <td>28,29,30</td> </tr> </table>	Capacidades	Habilidades	28,29,30
Capacidades	Habilidades	28,29,30				
			Trabajo bajo presión 31,32,33			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
	La población estuvo conformada por 28 trabajadores, de igual manera la muestra fue de carácter censal	La técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario virtual.				

Anexo N° 02: Instrumento de la Investigación

CUESTIONARIO

La presente es una encuesta que tiene por finalidad determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Cyber Driver Corporation SAC., por tal motivo agradecemos su colaboración y tiempo brindado para responder cada una de las siguientes preguntas del cuestionario.

Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 1	De acuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. En la empresa, existe un buen ambiente de trabajo.					
2. En la empresa, existen las condiciones de ubicación.					
3. En la empresa, existen las condiciones de infraestructura.					
4. En la empresa, existen las condiciones de iluminación.					
5. La empresa realiza reuniones de confraternidad.					
6. Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis superiores.					
7. Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía.					
8. Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinados.					
9. Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador).					
10. En la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales.					
11. Tengo muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa.					
12. Tengo muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa.					
13. Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable.					
14. Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.					
15. Las decisiones se toman mediante plena participación.					
16. Las decisiones se toman principalmente por consenso.					
17. Nunca se me permite opinar libremente.					
18. Nunca se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.					
19. En la empresa no se confía en el criterio de las personas.					

20. Mi jefe reconoce las cosas que hago bien.					
21. ¿Cumple con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones?					
22. ¿En qué porcentaje cumple Ud. con las metas que establece la empresa?					
23. ¿Considera que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas?					
24. ¿Cuenta usted con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas?					
25. ¿Le gusta su actual trabajo?					
26. ¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo?					
27. ¿Cómo califica su satisfacción laboral?					
28. ¿Siente que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que Ud. realiza?					
29. ¿Considera Ud. que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones?					
30. ¿La empresa promueve el desarrollo de sus habilidades?					
31. ¿En la empresa, se trabaja bajo presión?					
32. ¿Se siente a gusto de trabajar bajo presión?					
33. ¿Cómo afronta Ud. el trabajo bajo presión?					

Anexo N° 03: Instrumento de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CYBER DRIVER CORPORATION SAC

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTORES								
1	En la empresa, existe un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
2	En la empresa, existen las condiciones de ubicación.	X		X		X		
3	En la empresa, existen las condiciones de infraestructura.	X		X		X		
4	En la empresa, existen las condiciones de iluminación.	X		X		X		
5	La empresa realiza reuniones de confraternidad.	X		X		X		
6	Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis superiores.	X		X		X		
7	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía.	X		X		X		
8	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinados.	X		X		X		
9	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador).	X		X		X		
COMUNICACIÓN								
10	En la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales.	X		X		X		
11	Tengo muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa.	X		X		X		
12	Tengo muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa.	X		X		X		

TOMA DE DECISIONES							
13	Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable.	X		X		X	
14	Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.	X		X		X	
15	Las decisiones se toman mediante plena participación.	X		X		X	
16	Las decisiones se toman principalmente por consenso.	X		X		X	
17	Nunca se me permite opinar libremente.	X		X		X	
18	Nunca se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.	X		X		X	
FUERZAS MOTIVACIONALES							
19	En la empresa no se confía en el criterio de las personas.	X		X		X	
20	Mi jefe reconoce las cosas que hago bien.	X		X		X	
NIVEL DE EFICIENCIA							
21	¿Cumple con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones?	X		X		X	
22	¿En qué porcentaje cumple Ud. con las metas que establece la empresa?	X		X		X	
CLIMA LABORAL							
23	¿Considera que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas?	X		X		X	
24	¿Cuenta usted con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas?	X		X		X	
25	¿Le gusta su actual trabajo?	X		X		X	

26	¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo?	X		X		X	
27	¿Cómo califica su satisfacción laboral?	X		X		X	
CAPACIDADES		X		X		X	
28	¿Siente que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que Ud. realiza?	X		X		X	
29	¿Considera Ud. que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X	
30	¿La empresa promueve el desarrollo de sus habilidades?	X		X		X	
31	¿En la empresa, se trabaja bajo presión?	X		X		X	
32	¿Se siente a gusto de trabajar bajo presión?	X		X		X	
33	¿Cómo afronta Ud. el trabajo bajo presión?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Escudero Vilchez, Fernando Emilio** **DNI: 03695876**

Especialidad del validador: Mg. Investigación y Docencia Universitaria

02 de diciembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CYBER DRIVER CORPORATION SAC

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTORES								
1	En la empresa, existe un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
2	En la empresa, existen las condiciones de ubicación.	X		X		X		
3	En la empresa, existen las condiciones de infraestructura.	X		X		X		
4	En la empresa, existen las condiciones de iluminación.	X		X		X		
5	La empresa realiza reuniones de confraternidad.	X		X		X		
6	Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis superiores.	X		X		X		
7	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía.	X		X		X		
8	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinados.	X		X		X		
9	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador).	X		X		X		
COMUNICACIÓN								
10	En la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales.	X		X		X		
11	Tengo muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa.	X		X		X		
12	Tengo muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa.	X		X		X		

TOMA DE DECISIONES							
13	Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable.	X		X		X	
14	Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.	X		X		X	
15	Las decisiones se toman mediante plena participación.	X		X		X	
16	Las decisiones se toman principalmente por consenso.	X		X		X	
17	Nunca se me permite opinar libremente.	X		X		X	
18	Nunca se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.	X		X		X	
FUERZAS MOTIVACIONALES							
19	En la empresa no se confía en el criterio de las personas.	X		X		X	
20	Mi jefe reconoce las cosas que hago bien.	X		X		X	
NIVEL DE EFICIENCIA							
21	¿Cumple con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones?	X		X		X	
22	¿En qué porcentaje cumple Ud. con las metas que establece la empresa?	X		X		X	
CLIMA LABORAL							
23	¿Considera que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas?	X		X		X	
24	¿Cuenta usted con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas?	X		X		X	
25	¿Le gusta su actual trabajo?	X		X		X	

26	¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo?	X		X		X	
27	¿Cómo califica su satisfacción laboral?	X		X		X	
CAPACIDADES		X		X		X	
28	¿Siente que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que Ud. realiza?	X		X		X	
29	¿Considera Ud. que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X	
30	¿La empresa promueve el desarrollo de sus habilidades?	X		X		X	
31	¿En la empresa, se trabaja bajo presión?	X		X		X	
32	¿Se siente a gusto de trabajar bajo presión?	X		X		X	
33	¿Cómo afronta Ud. el trabajo bajo presión?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Salazar Llerena Silvia Liliana** **DNI: 10139161**

Especialidad del validador: Mg. Investigación y Docencia Universitaria

02 de diciembre de 2020

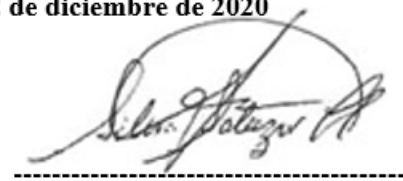
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

son suficientes para medir la dimensión



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CYBER DRIVER CORPORATION SAC

		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
FACTORES								
1	En la empresa, existe un buen ambiente de trabajo.	X		X		X		
2	En la empresa, existen las condiciones de ubicación.	X		X		X		
3	En la empresa, existen las condiciones de infraestructura.	X		X		X		
4	En la empresa, existen las condiciones de iluminación.	X		X		X		
5	La empresa realiza reuniones de confraternidad.	X		X		X		
6	Me siento libre de comentar mis problemas de trabajo con mis superiores.	X		X		X		
7	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de empatía.	X		X		X		
8	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre jefes y subordinados.	X		X		X		
9	Los trabajadores se desenvuelven en un medio laboral de respeto mutuo entre pares (trabajador-trabajador).	X		X		X		
COMUNICACIÓN								
10	En la empresa, la comunicación se realiza básicamente a través de medios escritos y formales.	X		X		X		
11	Tengo muy poca oportunidad de informarme acerca de lo que ocurre en la empresa.	X		X		X		
12	Tengo muy poca oportunidad de opinar libremente acerca de lo que ocurre en la empresa.	X		X		X		

TOMA DE DECISIONES							
13	Tengo suficiente autoridad para hacer las cosas de las cuales soy responsable.	X		X		X	
14	Puedo demostrar iniciativa en mi trabajo.	X		X		X	
15	Las decisiones se toman mediante plena participación.	X		X		X	
16	Las decisiones se toman principalmente por consenso.	X		X		X	
17	Nunca se me permite opinar libremente.	X		X		X	
18	Nunca se me permite tomar parte en las decisiones relacionadas con mi puesto de trabajo.	X		X		X	
FUERZAS MOTIVACIONALES							
19	En la empresa no se confía en el criterio de las personas.	X		X		X	
20	Mi jefe reconoce las cosas que hago bien.	X		X		X	
NIVEL DE EFICIENCIA							
21	¿Cumple con el tiempo requerido para la ejecución de todas sus funciones?	X		X		X	
22	¿En qué porcentaje cumple Ud. con las metas que establece la empresa?	X		X		X	
CLIMA LABORAL							
23	¿Considera que la empresa cuenta con la correcta infraestructura en sus diferentes áreas?	X		X		X	
24	¿Cuenta usted con el equipamiento necesario para el cumplimiento de sus funciones asignadas?	X		X		X	
25	¿Le gusta su actual trabajo?	X		X		X	

26	¿Con qué frecuencia usted se siente satisfecho con su trabajo?	X		X		X	
27	¿Cómo califica su satisfacción laboral?	X		X		X	
CAPACIDADES		X		X		X	
28	¿Siente que sus habilidades están de acuerdo con el tipo de actividad que Ud. realiza?	X		X		X	
29	¿Considera Ud. que sus habilidades son las adecuadas para el desempeño de sus funciones?	X		X		X	
30	¿La empresa promueve el desarrollo de sus habilidades?	X		X		X	
31	¿En la empresa, se trabaja bajo presión?	X		X		X	
32	¿Se siente a gusto de trabajar bajo presión?	X		X		X	
33	¿Cómo afronta Ud. el trabajo bajo presión?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Santamaría Portocarrero Walter** **DNI: 41028327**

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

02 de diciembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma