

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Marketing

Tesis

**Relación entre el clima organizacional y el  
desempeño laboral en los trabajadores de la  
empresa ODAM Odontología - Arequipa, 2022**

Rebeca Lisbeth Calderon Ramos  
Xenia Caren Cancapa Turpo

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Marketing

Arequipa, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

# Final

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

20%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	1library.co Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%

---

10	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.upd.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	pirhua.udep.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	"Propuesta de niveles de implementación de prácticas de prevención de riesgos para la industria de la construcción", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2016 Publicación	<1 %

---

20	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
22	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="https://repositorio.unam.edu.pe">repositorio.unam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	<a href="https://repositorio.unesum.edu.ec">repositorio.unesum.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
26	Moreno Quintana Diana Talina. "El clima organizacional como factor determinante en el desempeño del factor humano de la Coordinación General de Revisión y Liquidación Fiscal", TESIUNAM, 2008 Publicación	<1 %
27	Ojeda Galindo Rocío. "Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral", TESIUNAM, 2011 Publicación	<1 %

---

28

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

29

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

30

Alvarado Sánchez Rosa Isela. "Frecuencia de neuropatia periférica secundaria a vincristina en pacientes pediátricos con leucemia linfoblástica aguda", TESIUNAM, 2014

Publicación

&lt;1 %

31

Flores Ibañez Daisy, Herrera Arriaga Antonio. "El clima laboral como factor determinante en el desempeño del trabajador dentro de una organización", TESIUNAM, 2007

Publicación

&lt;1 %

32

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

33

(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.

Publicación

&lt;1 %

34

Flores Herrera Rosa. "Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en un hospital de tercer nivel", TESIUNAM, 2015

Publicación

&lt;1 %

35

"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023

Publicación

<1 %

36

Ana María Canales-Farah, Jorge Antonio López-Gómez, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021

Publicación

<1 %

37

"Cross-cultural management: A practical comparison of Spanish and English business culture", University/Business and Administrative studies/Management Studies, 2006-06-20

Publicación

<1 %

38

Santiago Izquierdo Diana. "Manual introductivo para la materia de psicología organizacional del quinto semestre de la carrera de psicología", TESIUNAM, 2013

Publicación

<1 %

39

Miryam Gabriela Pacheco Rodriguez. "Modelo de comunicación interna para instituciones públicas de educación superior. Caso Universidad de Guayaquil.", Universitat Politecnica de Valencia, 2022

Publicación

<1 %

40

María Eugenia Quito-Pinduisaca, Moisés Marcelo Matovelle-Romo. "Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2022

Publicación

<1 %

41

Soriano Fernandez Luis. "Propuesta de un modelo de seleccion de personal por competencias laborales", TESIUNAM, 2005

Publicación

<1 %

42

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

<1 %

43

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

44

Diana Beltrán-Hernández, Gonzalo Téllez-Iregui, Dora Fonseca-Pinto. "Técnica estadística multivariada para validar instrumento de evaluación del clima organizacional en empresas ganaderas de leche", Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica, 2021

Publicación

<1 %

45

Romero Gonzaga Graciela. "Evidencias de la relación entre clima laboral, productividad y

<1 %



satisfacción laboral en las organizaciones",  
TESIUNAM, 2009

Publicación

---

46

Mariuxi de Jesús Alejandro Castro, Priscill Paredes Floril. "Calidad del servicio de transporte y la decisión del traslado en tiempos de pandemia", Apuntes de Economía y Sociedad, 2022

Publicación

---

<1 %

47

Martínez Fernández Yolanda. "Satisfacción laboral en los médicos adscritos a la consulta externa de medicina familiar del HGZ MF no. 16 de Torreón Coahuila", TESIUNAM, 2012

Publicación

---

<1 %

48

Reyes Lobato Yoshio Emmanuel. "Habilidades de liderazgo en la percepción del clima organizacional de la empresa INVERCAP", TESIUNAM, 2013

Publicación

---

<1 %

49

Espinosa Ángeles Susana, Quintana Zabaleta Lizbeth. "Relación entre Burnout y autoevaluación del desempeño en una muestra de trabajadores mexicanos", TESIUNAM, 2010

Publicación

---

<1 %

50

María Del Carmen Vásquez-Torres, Arturo Tavizón Salazar, José Guadalupe Flores López. "Analysis of the impact of training on the

<1 %

performance of Small and Medium-sized enterprises in Northwest Mexico, by applying the Structural Equations Statistical Technique (SEM-PLS)", Management, 2021

Publicación

---

51

Melba Cordoví-Carmenates, Jorge Díaz-Sánchez, Ismel Pérez Sánchez, Yaumara Álvarez-Mirabal. "CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTALACIÓN TURÍSTICA DE JARDINES DEL REY", REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA "YACHASUN", 2020

Publicación

---

<1 %

52

Submitted to unap

Trabajo del estudiante

---

<1 %

53

Rivas Lozano Cinthia Rocío. "Liderazgo y su relación con el desempeño laboral en una consultoría de transporte e ingeniería", TESIUNAM, 2011

Publicación

---

<1 %

54

AGUSTÍN PERALT RILLO. "Co-creation innovation for business programs for educational institutions", Universitat Politecnica de Valencia, 2015

Publicación

---

<1 %

55

Alvarado Nolasco Marisol. "El manejo de las finanzas personales y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la

<1 %

empresa Financiera Independencia S. A. de C. V. en Coatzacoalcos Ver.", TESIUNAM, 2013

Publicación

---

56

Arias Negrete José Luis. "Crianza, estilo directivo y clima organizacional", TESIUNAM, 2012

Publicación

---

<1 %

57

Labrada Lara Greta María. "El clima organizacional como factor determinante en la satisfacción laboral del empleado en organizaciones de trabajo", TESIUNAM, 2008

Publicación

---

<1 %

58

Morales Guzmán Gabriela. "Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del operativo en una dependencia gubernamental", TESIUNAM, 2010

Publicación

---

<1 %

59

Ramirez Hernandez Eliot. "Ozono troposferico, particulas menores de 10 micras, poblacion y morbilidad en la Ciudad de Mexico : un análisis espacio-temporal", TESIUNAM, 2006

Publicación

---

<1 %

60

Villegas Perez Ivan Raul. "Efecto de la lecitina de soya sobre la reproduccion del guppy (poecilia reticulata)", TESIUNAM, 2005

Publicación

---

<1 %

61 Antonio García Barberá. "Study of the Degradation of New Lubricant Oil Formulations with the Design and Demands of Current and Future Engines", Universitat Politecnica de Valencia, 2022

Publicación

<1 %

---

62 José Manuel Calizaya-López, Rildo Santos Bellido-Medina, Julio Cesar Huamani-Cahua. "Análisis psicométrico de la escala clima organizacional en servidores administrativos de una universidad pública", Revista Escuela de Administración de Negocios, 2021

Publicación

<1 %

---

63 Cerano Bejarano Claudia Berenice. "Las condiciones de trabajo un factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chocolatera Moctezuma S.A. de C.V. de la Cd. de Uruapan, Michoacán (mayo-diciembre 2003)", TESIUNAM, 2005

Publicación

<1 %

---

64 Sandoval Fragoso Esmeralda. "Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en las organizaciones", TESIUNAM, 2015

Publicación

<1 %

---

65 Suárez Almanza Yael. "Nivel de estrés como mediador del desempeño en el sector de la salud mental", TESIUNAM, 2016

<1 %

66

Zoraida Judith Huaman Gutierrez, Victor Tarazona Miranda, Paulo César Olivares Taipe. "Autoestima y desempeño laboral de las enfermeras del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao", *Pesquimat*, 2020

Publicación

---

<1 %

67

Ana María Huayna Dueñas. "Analizando la Gestión del Conocimiento y su relación con la Gestión de Proyectos de Desarrollo de Software y el Razonamiento Basado en Casos", *Revista de investigación de Sistemas e Informática*, 2022

Publicación

---

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

**Asesor.**

Ma. Carlos Alberto Recuay Salazar

## **Dedicatoria**

La tesis la dedico a Dios, por ser la luz que ilumina mi camino y por permitirme llegar a este punto de mi carrera. A mis padres y a mi hermana, por su constante apoyo a lo largo de mi etapa académica, que con sus palabras de aliento contribuyeron al logro de mis metas y objetivos propuestos. A quienes de una u otra forma contribuyeron con el deseo de superación.

Rebeca

Dedico la tesis a Dios, a mis padres por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi hermano Erick, a quien quiero infinitamente, por siempre estar dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento. A mi familia, porque siempre estuvieron para ayudarme.

Xenia.

## **Agradecimiento**

A Dios, quién supo guiarme por el buen camino y por darme las herramientas necesarias para salir adelante.

A la Universidad Continental por habernos aceptado ser parte de ella y abrirnos las puertas para darnos la oportunidad de desarrollarnos como profesionales.

A nuestro asesor Ma. Carlos Alberto Recuay Salazar por su valioso apoyo y orientación para realizar la tesis, que en base a su experiencia y sabiduría ha direccionado nuestros conocimientos.

A nuestros familiares por la confianza y su apoyo incondicional para lograr nuestros objetivos, por ser la fuerza y el motivo que nos impulsa a seguir adelante a pesar de las adversidades.



## Contenidos.

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Contenidos .....	v
Lista de tablas .....	viii
Lista de figuras.....	ix
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I: Planteamiento de estudio.....	15
1.1. Delimitación de la Investigación.....	15
1.1.1. Territorial.....	15
1.1.2. Temporal.....	15
1.1.3. Conceptual .....	15
1.2. Planteamiento del problema.....	15
1.3. Formulación del problema .....	25
1.3.1. Problema general .....	25
1.3.2. Problemas específicos .....	26
1.4. Objetivos de la investigación .....	26
1.4.1. Objetivo general.....	26
1.4.2. Objetivos específicos .....	26

1.5.	Justificación de la investigación.....	27
1.5.1.	Justificación teórica .....	27
1.5.2.	Justificación práctica.....	27
Capítulo II: Marco teórico .....		29
2.1.	Antecedentes de investigación .....	29
2.1.1.	Artículos científicos .....	29
2.1.2.	Tesis nacionales e internacionales .....	38
2.2.	Bases teóricas .....	51
2.2.1.	Clima organizacional .....	51
2.2.2.	Desempeño laboral .....	61
2.3.	Definición de términos básicos .....	71
Capítulo III: Hipótesis y variables .....		74
3.1.	Hipótesis.....	74
3.1.1.	Hipótesis general.....	74
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	74
3.2.	Identificación de variables .....	74
3.3.	Operacionalización de las variables .....	75
Capítulo IV: Metodología.....		76
4.1.	Enfoque de la investigación. ....	76
4.2.	Tipo de investigación .....	76
4.2.1.	Investigación transversal.....	76

4.3.	Nivel de la investigación.....	76
4.4.	Métodos de la investigación.....	77
4.4.1.	Análisis causal.....	77
4.5.	Diseño de investigación .....	77
4.6.	Población y censo.....	77
4.6.1.	Población .....	77
4.6.2.	Censo .....	78
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	78
4.7.1.	Técnicas .....	78
4.7.2.	Instrumentos.....	79
Capítulo V:	Resultados .....	82
5.1.	Descripción del trabajo del campo.....	82
5.2.	Presentación de resultados .....	83
5.2.1.	Variable clima organizacional .....	83
5.2.2.	Análisis de figuras por dimensión.....	108
5.2.3.	Prueba de normalidad .....	117
5.3.	Demostración de hipótesis .....	119
5.4.	Discusión de resultados.....	133
Conclusiones.....		141
Recomendaciones .....		143
Referencias.....		145

**Lista de tablas.**

Tabla 1. Operación de variables .....	75
Tabla 2. Alfa de Cronbach.....	80
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento .....	81
Tabla 4. Prueba de normalidad .....	117
Tabla 5. Correlación de las variables de estudio. ....	120
Tabla 6. Correlación de la dimensión autorrealización con desempeño laboral.....	122
Tabla 7. Correlación de la dimensión involucramiento laboral con desempeño laboral ...	125
Tabla 8. Correlación de la dimensión supervisión con desempeño laboral.....	127
Tabla 9. Correlación de la dimensión comunicación con desempeño laboral.....	130
Tabla 10. Correlación de la dimensión condiciones laborales con desempeño laboral.....	132

### Lista de figuras.

Figura 1. Felicidad en el trabajo .....	18
Figura 2. Mi jefe promueve el equilibrio entre mi vida personal y laboral .....	19
Figura 3. Tengo buenos amigos en el trabajo .....	20
Figura 4. En general yo diría que confié en esta organización.....	21
Figura 5. Aunque tuviera otra opción laboral no me cambiaría .....	21
Figura 6. Desempeño laboral nacional .....	23
Figura 7. Interpretación del valor de Alfa de Cronbach. ....	81
Figura 8. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados .....	83
Figura 9. El jefe reconoce los logros en el trabajo.....	84
Figura 10. Existen oportunidades de progresar en la empresa .....	85
Figura 11. Se siente compromiso con el éxito en la empresa.....	86
Figura 12. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la empresa.....	87
Figura 13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa .....	88
Figura 14. Tiene la oportunidad de tomar decisiones sobre las actividades diarias .....	89
Figura 15. El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.....	90
Figura 16. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.....	91
Figura 17. En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo. ....	92
Figura 18. La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.....	93
Figura 19. Existe comunicación fluida entre el personal de las diversas oficinas.....	94
Figura 20. Existe suficientes canales de comunicación.....	95

Figura 21. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. ....	96
Figura 22. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí .....	97
Figura 23. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.....	98
Figura 24. En la empresa es propicio el desarrollo de otras capacidades .....	99
Figura 25. Puede desempeñarse en sus funciones laborales sin ayuda de otro. ....	100
Figura 26. En su puesto de trabajo realiza sus actividades con vocación.....	101
Figura 27. Se considera responsable en las funciones que le son asignadas .....	102
Figura 28. Existe una buena comunicación con sus compañeros de área de trabajo.....	103
Figura 29. Se siente usted recompensado al realizar sus funciones con éxito.....	104
Figura 30. Siente que al finalizar su turno logro sus objetivos.....	105
Figura 31. Soy capaz de manejar cualquier situación que se me presente .....	106
Figura 32. En su puesto de trabajo realiza sus actividades con dedicación.....	107
Figura 33. Análisis de la dimensión de autorrealización.....	108
Figura 34. Análisis de la dimensión de involucramiento laboral .....	109
Figura 35. Análisis de la dimensión de supervisión. ....	110
Figura 36. Análisis de la dimensión de comunicación.....	112
Figura 37. Análisis de capacidad laboral.....	113
Figura 38. Análisis de la dimensión desenvolvimiento.....	114
Figura 39. Análisis de la dimensión eficacia.....	115
Figura 40. Análisis de la dimensión perfil del trabajador.....	116
Figura 41. Prueba de normalidad de la variable clima organizacional.....	118

Figura 42. Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral .....	118
Figura 43. Valores de Rho Spearman en la correlación de variables .....	120
Figura 44. Valores de Rho Spearman en la correlación de variables .....	123
Figura 45. Valores de Rho Spearman en la correlación. ....	125
Figura 46. Valores de Rho Spearman en la correlación. ....	128
Figura 47. Valores de Rho Spearman en la correlación. ....	130
Figura 48. Valores de Rho Spearman en la correlación. ....	133

## Resumen

La tesis tuvo como título “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología– Arequipa, 2022”, así mismo como objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología– Arequipa, 2022. La metodología aplicada para la investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo transversal, fue de nivel correlacional porque nos permite evaluar la relación estadística entre las variables, el diseño es no experimental. La población para la investigación fue de 60 trabajadores, para ello se realizó el censo como técnica para acopiar información y así poder verificar la situación por medio del programa SPSS 26v., donde se analizó la relación que existe entre las variables de dependiente e independiente. En la confiabilidad del instrumento se utilizó el alfa de cronbach, asimismo se utilizó el estadístico de prueba Kolmogorov-Smirnov por que los datos de la muestra son 60 elementos, los que permitió la determinación del coeficiente de normalidad que fue el valor calculado  $p=0.000$  que es menor al 5% por ello son datos no paramétricos, de acuerdo, al resultado de la prueba de normalidad se aplicó el estadístico de correlación Rho Spearman. Por ello, se concluye que la correlación determinada es positiva de nivel alta, con un Rho de Spearman de 0.770 entre clima organizacional y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores del clima organizacional permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que, si la empresa desea menguar los costos de incorporación y entrenamiento de los trabajadores, se debe de tomar en cuenta para disminuir el impacto en los estados financieros.

**Palabras claves:** Clima organizacional, desempeño laboral, relación, dimensiones, eficacia, eficiencia.



## Abstract

The title of the thesis was "Relationship between organizational climate and work performance in the workers of the company ODAM odontología- Arequipa, 2022", and the general objective was: To determine the relationship between organizational climate and work performance in the workers of the company ODAM odontología- Arequipa, 2022. The methodology applied for the research has a quantitative approach, it is cross-sectional, it was correlational because it allows us to evaluate the statistical relationship between the variables, the design is non-experimental. The population for the research was 60 workers, for which a census was carried out as a technique to collect information and thus be able to verify the situation by means of the SPSS 26v. program, where the relationship between the dependent and independent variables was analyzed. In the reliability of the instrument the cronbach's alpha was used, also the Kolmogorov-Smirnov test statistic was used because the sample data are 60 elements, which allowed the determination of the normality coefficient which was the calculated value  $p=0.000$  which is less than 5%, therefore they are non-parametric data, according to the result of the normality test, the Rho Spearman correlation statistic was applied. Therefore, it is concluded that the correlation determined is positive at a high level, with a Spearman's Rho of 0.770 between organizational climate and work performance, which explains that increasing the values of the organizational climate will increase the work performance of ODAM odontology workers, which indicates that if the company wants to reduce the costs of incorporation and training of workers, it should be taken into account to reduce the impact on the financial statements.

**Key words:** Organizational climate, work performance, relationship, dimensions, effectiveness, efficiency.

## **Introducción**

El clima organizacional es importante para las empresas, ello nos brinda las especificaciones de gestión, el cual nos permite estructurar acciones que impulsen a lograr los resultados, por ende, ello conlleva a lograr el mejor desempeño de los trabajadores, esto no es ajeno a la empresa ODAM odontología, debido a que existe mucha preocupación en entender el clima organizacional para poder fortalecerla y definir acciones que permita generar un desempeño distinto al que se encuentra, por ello, es la motivación para poder realizar la tesis titulada "Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología– Arequipa, 2022", con la finalidad de establecer la ruta de la gestión de los responsables y estructurar acciones que ayuden a generar mejores resultados.

La tesis se encuentra organizada por capítulos cada uno de ellos direcciona esfuerzos para entender la realidad que se encuentra la empresa en estudio. En el capítulo I, se establece los motivadores de la tesis, las evidencias para poder formular el problema, los objetivos las delimitaciones y las justificaciones correspondientes; en el capítulo II, denominada bases teóricas, se fundamenta en base a investigaciones y artículos científicos las estructuras de las variables identificadas, para que posteriormente se sustente teóricamente en base a libros las teorías a utilizar; en el capítulo III se establece las hipótesis, estas son las posibles soluciones, también, se identifican las variables para poder operacionalizar; en el capítulo IV se muestra la estructura metodológica, como el nivel, enfoque, diseño, población, muestra instrumento de recolección de datos, es decir los parámetros metodológicos que necesita la tesis; y por último en el capítulo V se muestra los resultados, producto de la aplicación del instrumento, para que posteriormente se establezca la normalidad de los datos, la demostración de hipótesis, la discusión de resultados y plantear las conclusiones y recomendaciones de la tesis.

## **Capítulo I: Planteamiento de estudio**

### **1.1. Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1. Territorial**

La tesis se desarrolló en la empresa ODAM Odontología en el distrito de Yanahuara Av. Ejercito N° 210 ubicado en la ciudad de Arequipa al Sur oeste del Perú.

La empresa ODAM Odontología cuenta con 15 sucursales a nivel de todo el país, se tomó solo en cuenta la sede principal de la ciudad de Arequipa, así mismo la empresa cuenta con área administrativa, odontología, pediatría y ortodoncia.

#### **1.1.2. Temporal**

El desarrollo de la presente investigación se realizó desde el mes de julio hasta el mes de octubre 2022.

#### **1.1.3. Conceptual**

El análisis de la variable clima organizacional será restringido por la autora Sonia Palma Carrillo (2009) y la variable desempeño laboral por la teoría de Robbins & Timothy (2015), la capacidad con la que cada trabajador labora desenvolviéndose con la experiencia, conocimientos y habilidades que posee.

### **1.2. Planteamiento del problema**

Según La República, (2017) menciona que las normas y políticas del mundo empresarial vienen cambiando día a día, generando nuevos retos para todos los que participan en la economía global. Pertenecer a una empresa implica competitividad en el mercado actual, así mismo implica establecer relaciones nuevas, optimizar el talento de los trabajadores y lo que se busca es transformar las compañías en empresas interactivas y eficientes impulsadas tanto por el cliente como por el empleado.

Asimismo, el clima organizacional de acuerdo con García, (2009) desde el enfoque estructural se compone de un conjunto de características que describen a la empresa, las cuales impacta en la forma de comportarse de las personas que pertenecen al grupo y que la hacen diferente a las demás, desde el enfoque subjetivo es la opinión del colaborador acerca de la empresa.

Así también el clima organizacional es un entorno psicológicamente relevante en las personas, tanto en los sentimientos como en la conducta, así lo mencionan (Chiang, Salazar, Huerta, & Nuñez, 2008).

Para Gubbins, (2019) gerente general de la empresa *Great Place Work*, revelo que las organizaciones con mejor clima organizacional son más productivas, beneficiosas y creativas, da a conocer que cuando las personas están satisfechas con lo que hacen darán el 100% de su trabajo o más, y eso representa un resultado beneficioso para la organización; la innovación es otro resultado destacado, consecuencia de un lugar de trabajo ideal que implica un clima organizacional favorable.

Para RPP, (2021) afirmo que en el Perú, el 86% de los trabajadores renunciaran a su trabajo a causa de la desatención en el clima organizacional, lo que da lugar a un gran impacto en el desempeño laboral, lo que demuestra que el uso de sistemas rígidos para llevar a cabo la producción o la prestación de bienes o servicios, considerando al humano como máquinas productoras, dejando de lado y descuidando la atención de los trabajadores que se ven afectados por el sistema deficiente y diferente al cumplimiento de objetivos institucionales que en muchas ocasiones son poco claros y comprensibles. Para un 24% de trabajadores, el motivo de su renuncia sería el mal clima y cultura laboral que se tiene en su centro de trabajo.

El *mánager* de la empresa *Buk Peru*, Ausin, (2022) menciona que la función del

líder es de vital importancia para sostener la armonía y cultivar un clima organizacional sano para garantizar la eficiencia del desempeño laboral de sus colaboradores; para poder lograrlo el especialista aconseja que se lleve a cabo un clima laboral sobre tres puntos básicos, los cuales son: priorizar el respeto, evitar promover la competencia entre trabajadores, promover el *feedback* positivo.

El gerente de Aptitus, Zumaeta, (2018) informo sobre la encuesta que realizaron a los trabajadores de diferentes rubros en Perú, el 56% tienen una profesión universitaria y el 44% técnica, la empresa Aptitus mediante la encuesta encontró como respuesta que el 81% de los colaboradores considera que el clima es muy relevante para su desempeño laboral; así también el 86% de peruanos están dispuestos a renunciar a su actual centro laboral en el caso de un mal clima organizacional, en relación al ambiente laboral de la institución se obtuvo que el 70% toma en cuenta sus ideas, opiniones, sugerencias y el 30% que no lo realizan; de igual forma el 49% de los colaboradores mencionan la práctica de la meritocracia como manera de premio o reconocimiento a su desempeño laboral.

En RPP, (2016) dio a conocer que la empresa Trabajando.com realizo un estudio a nivel Iberoamericano para medir la felicidad en el trabajo, el estudio tomo en cuenta a siete países, tales como: Estados Unidos, Argentina, Chile, Perú, México, Colombia y España, con una muestra de 7581 personas.

**Figura 1.***Felicidad en el trabajo*

*Nota:* Extraído de Trabajando.com (2016).

De acuerdo a los resultados, podemos determinar que la felicidad laboral se está esquivando para muchos peruanos, ya que entre los siete países el Perú ocupa el quinto lugar en ranking que mide la felicidad laboral, solo el 35% de los peruanos se sienten felices en su centro laboral, mientras que el 65% se sienten descontentos con su trabajo; la felicidad es un aspecto relevante a tener en cuenta porque repercute en el clima organizacional, si los colaboradores se sienten bien entonces sentirán pertenencia con la empresa donde trabajan, es así que tendrán un buen desempeño laboral porque buscarán cumplir objetivos individuales y objetivos de la empresa.

En nuestro país se realizó una encuesta a nivel nacional, donde se tomó una muestra de 900 peruanos, quienes respondieron a las siguientes preguntas:

- a) ¿Mi jefe promueve el equilibrio entre mi vida personal y laboral?

**Figura 2.**

*Mi jefe promueve el equilibrio entre mi vida personal y laboral*



*Nota:* Extraído de Trabajando.com (2016).

El jefe tiene un rol importante para promover espacios de equilibrio entre la vida personal y laboral de sus trabajadores, sin embargo, de acuerdo con los resultados de esta encuesta, existe gran porcentaje de las personas que opinan que sus jefes no promueven dicho equilibrio. Es importante para los jefes tener comunicación con sus trabajadores y reconocer las necesidades personales, familiares y laborales, porque con ese conocimiento podrá implementar estrategias organizacionales para generar efectos positivos en la salud física y mental, así mismo, otorgar las herramientas necesarias para el buen desempeño laboral y lograr ese equilibrio que no solo benefician a sus colaboradores sino también a la empresa.

b) ¿Existe una buena amistad en el trabajo?

**Figura 3.**

*Tengo buenos amigos en el trabajo*



*Nota:* Extraído de Trabajando.com (2016).

Es importante que la empresa trabaje en la unión del equipo, porque al crear amistad entre los compañeros de trabajo facilita en crear un clima organizacional agradable, ya que al tener amigos en el centro laboral las personas son más felices, se sienten motivados y satisfechos por las experiencias y sensaciones que se viven dentro de la empresa, se esfuerzan para desempeñar bien su trabajo por no defraudar a su círculo más cercano.

c) ¿Confió en la organización donde trabajo?



**Figura 4.**

*En general yo diría que confío en esta organización.*



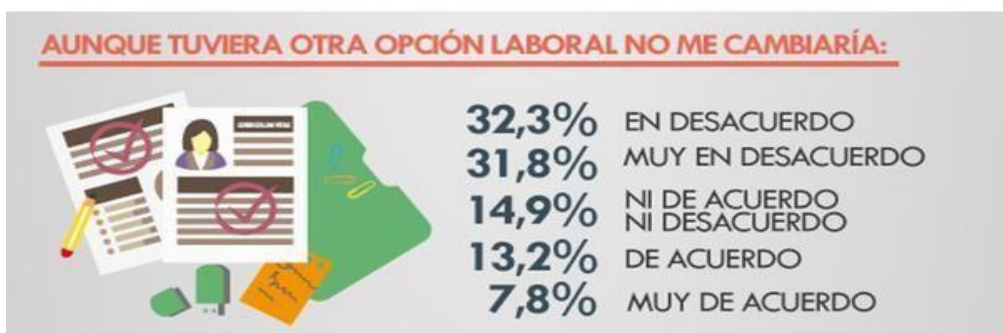
*Nota:* Extraído de Trabajando.com (2016)

Los jefes de la empresa son los primeros que deben demostrar confianza con sus trabajadores, si quieren que ellos también les brinden esta actitud. Para crear un clima organizacional eficiente es importante fomentar las relaciones de confianza entre la empresa, los jefes y los colaboradores, quienes permitirán un ambiente laboral agradable con un mejor desempeño laboral, el trabajo en equipo es fundamental para crear la confianza entre la empresa y sus colaboradores.

d) ¿Cambiaría de empleo?

**Figura 5.**

*Aunque tuviera otra opción laboral no me cambiaría*



*Nota:* Extraído de Trabajando.com (2016)

Con relación a la fidelidad laboral, la mayoría de los trabajadores opina que si se cambiara de trabajo si tuviera otra opción; la empresa debe transmitir apoyo, comunicación, respeto, buen trato constante a sus colaboradores, cuidar de ellos y reconocer que son el medio para alcanzar los objetivos organizacionales, crear un clima organizacional agradable es una estrategia de fidelización.

En el diario El Comercio, (2021) afirma que en la actualidad existen diversos factores que dañan el éxito de una empresa, el cual está relacionado directamente con el desempeño laboral, es importante mencionar que en el Perú existen empresas que no marcan objetivos concretos a sus trabajadores, por ende, el equipo no tiene bien establecidos sus tareas y funciones que se tiene que desarrollar en sus puestos de trabajo.

Los autores Pérez, Maldonado, & Bustamante, (2006) mencionan lo importante que debe ser para la gerencia de cualquier empresa, incorporar la medición del clima organizacional como parte de su plan de administración con el propósito de hacer referencia a un diagnóstico organizacional y lograr la mejora de la empresa; no puede darse un cambio mientras no haya un clima que lo propicie (p.245).

Para Martínez, (2006) el clima organizacional no tiene ningún valor, si luego de su evaluación no se implementan planes de acción y estrategias de mejora a partir de la información, hacer un diagnóstico para obtener información es muy valioso porque permite a los líderes de la empresa conocer creencias y percepciones desde el punto de vista de los colaboradores (p.5).

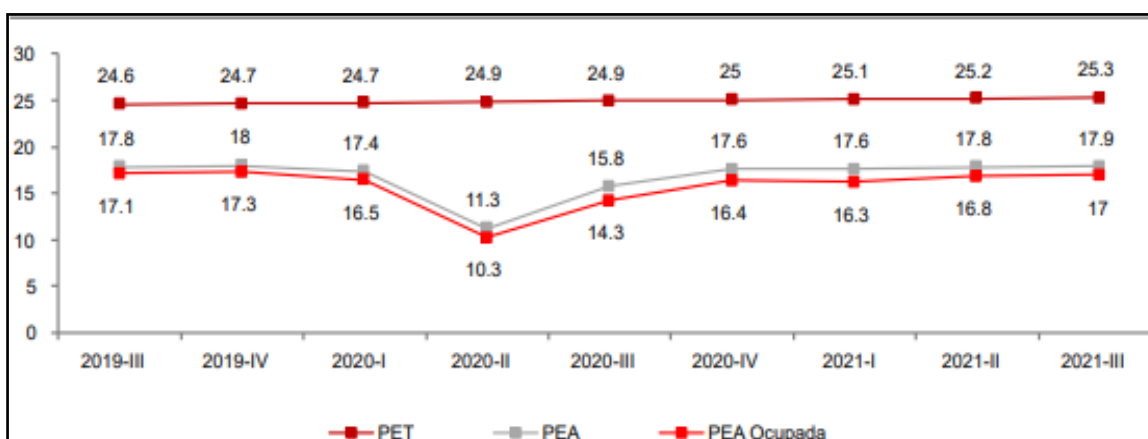
La encuesta que realizo la empresa Trabajando.com nos demuestra que el clima organizacional y el desempeño laboral son aspectos importantes a tener en cuenta que se debe trabajar en toda empresa; se debe buscar la felicidad, comunicación, trabajo en equipo, fidelidad, confianza entre toda la empresa (jefes y trabajadores) porque así se crea

colaboradores con pasión por su trabajo y comprometidos a realizar un esfuerzo mayor al momento de realizar sus labores, esto se verá reflejado en la productividad de la empresa.

De acuerdo a ComexPeru, (2021) el estudio trimestral realizado basándose en el desempeño laboral en las empresas peruanas y su mercado laboral, en un contexto de progreso o retroceso se demostró que en el país la apertura de la actividad económica, durante el 2021 la población económicamente activa mantuvo una tendencia de crecimiento económico 25,312,465 personas a pesar de la pandemia suscitada en el 2019; es decir que a pesar de la pandemia se mantuvo el crecimiento demográfico habitual, sin ocurrir una pérdida considerable de potenciales trabajadores, por su parte la población económicamente activa [PEA] tuvo un incremento en 13% respecto al mismo periodo de 2020 lo que da lugar a un gran impacto en el desempeño laboral, lo que demuestra que el uso de sistemas rígidos para llevar a cabo la producción o la prestación de bienes o servicios, considerando al humano como máquinas productoras, dejando de lado y descuidando la atención de los trabajadores, para muchos de ellos la necesidad económica es un impedimento para abandonar su área laboral a pesar de un mal clima organizacional.

**Figura 6.**

*Desempeño laboral nacional*



*Nota:* Extraído de la sociedad del comercio exterior del Perú evaluación trimestral (2021).

La figura 6 muestra que el estudio realizado en la economía del Perú en relación

con el desempeño laboral indica que se obtuvo una significancia relativa a un buen desempeño laboral, más el restante demostró un deficiente desempeño que a la vez se recuperó en un nivel predominante, se encuentra en la opción buena el cual es relativamente favorable.

Según RPP, (2018) el diario informativo, explicó que si bien las empresas tienen una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; no todas las empresas desarrollan una estrategia para retener el talento humano, sobre todo en un entorno donde los trabajadores son de diferentes generaciones.

Para Pedraza, Esperanza, Glenys, & Mayrene, (2022) el desempeño laboral en los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y eficiencia para alcanzar el éxito de una empresa; por ello existe en la actualidad total interés para los de la alta gerencia de recursos humanos, tomando en cuenta aspectos para evaluar y mejorar. En este caso, el desempeño son acciones o comportamientos relevantes que si son ejecutadas dentro de la empresa nos permitirá la formación de líderes para lograr todos los objetivos (p.494).

Asimismo, Bautista, Rossmery, Rosita, & Elias, (2020) mencionan que se realizó un estudio a más de 250 empresas peruanas cuyos resultados revelaron que el 54% no prioriza la medición del desempeño laboral, no muestra interés dentro de las empresas, esto representa una desventaja, esto es debido a que las empresas no están dispuestos a invertir recursos financieros y tiempo para poder mejorar la productividad y la innovación (p.111).

En conclusión, las empresas más exitosas a nivel mundial priorizan recursos financieros para así poder lograr una buena gestión de desempeño laboral, esto conlleva a tener grandes beneficios como el crecimiento personal y laboral, como resultado un mejor funcionamiento nos da una mayor productividad, para tomar en cuenta el desempeño es

importante realizar evaluaciones de experiencia laboral y conducta.

La empresa ODAM Odontología con respecto al talento humano se ha visto afectado por el clima organizacional porque se observa mala comunicación interna, ausencia de trabajo en equipo, la competencia entre colaboradores da como resultado los conflictos entre ellos, falta de recompensas y reconocimiento, alta rotación de personal, ausentismo y actitudes negativas, uno de los elementos relevantes para obtener el buen desempeño laboral y la motivación de los trabajadores es tener un buen clima organizacional; en el caso de un favorable clima organizacional habrá mejor calidad de vida para los trabajadores.

ODAM Odontología cuenta con 60 trabajadores aproximadamente, en el mes de julio hubo una renuncia de la Doctora Wendy Torres, por ello se hizo una nueva contratación de una nueva doctora de rehabilitación la Doctora Raíza Medina, así mismo, se efectuó la salida de 2 asistentes por un desacuerdo de horario en sus turnos de jornada laboral, las señoritas son: Valeria Mendoza y Estefany Carrillo. En el mes de agosto se realizará cambios en una de las áreas de ortodoncia, por consecuente se trasladará a una nueva sede, está conformada por una secretaria, asistente y una doctora. En los últimos meses la salida del personal de trabajo dentro del centro odontológico se realiza de manera frecuente, esto está confirmado por el personal que trabaja dentro de ella y por las fichas sintomatológicas, control de asistencias y entrega de EPP.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022?
- b) ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022?
- c) ¿Qué relación existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022?
- d) ¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022?
- e) ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Analizar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022.
- b) Identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022.
- c) Analizar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022.

- d) Analizar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología – Arequipa, 2022.
- e) Identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología– Arequipa, 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La tesis se justifica teóricamente ya que se encuentra guiada por García, (2009) para la variable clima organizacional, donde menciona que es un factor importante para el desarrollo empresarial es el estudio y diagnóstico del clima organizacional porque incide de manera positiva o negativa en la eficiencia de los colaboradores y la empresa, cuando se evalúa el lugar de trabajo se logra conocer los problemas que existen para ambas partes, lo que permite aplicar propuestas, sugerencias de mejora para el desarrollo de la empresa (p.45). Asimismo, para la variable desempeño laboral se encuentra direccionada por Juarez, Maria, & Janet, (2018) donde mencionan que para mejorar el desempeño laboral y poder obtener buenos resultados se debe priorizar una óptima productividad y eficiente desenvolvimiento, esto ayudará a todas las entidades, así se demostrará un grado de motivación de los empleados en un nivel alto, como resultados se obtendrá que la motivación interviene en el desempeño laboral de los empleados. Es importante fortalecer la motivación con la finalidad que los empleados tengan un mejor desempeño en su campo laboral.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Hoy en día, el lugar de trabajo es visto como el segundo hogar de los

colaboradores, ya que habitualmente pasan más de ocho horas diarias conviviendo con los compañeros de trabajo; debido a que la empresa realiza cambios en diferentes factores de manera interna, es importante conocer el clima que existe dentro de la empresa, debemos tener en cuenta que un entorno agradable se ve reflejado en el logro de las metas y objetivos de la empresa, una manera de conocer dicho lugar de trabajo es mediante la evaluación del clima organizacional, el análisis nos permitirá detectar factores que influyen de manera positiva o negativa en la productividad de los colaboradores de la empresa ODAM Odontología.

La evaluación de desempeño permitirá hacer un diagnóstico del desarrollo profesional de los colaboradores dentro de la empresa ODAM Odontología, sino que además te entrega información de cómo está funcionando internamente la empresa: como trabajan las personas en sus respectivas áreas, la comunicación entre las áreas y otros. El deseo de entender con imparcialidad la relación existente entre estas variables accederá el inicio decisiones apropiadas en actos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.



## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de investigación

#### 2.1.1. Artículos científicos

Aldaz, Alvarado, Castro, & Fajardo, (2022) desarrollaron el artículo “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad educativa Francisco Iñiguez Castro del cantón Salitre, 2020”, con enfoque cuantitativo, plantea el siguiente problema general: ¿Existe correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad educativa Francisco Iñiguez Castro del cantón Salitre,2020; tuvo como objetivo general determinar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la unidad educativa Francisco Iñiguez Castro del cantón Salitre 2020, además las variables consideradas son clima organizacional y desempeño laboral, cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: estilo de liderazgo, estructura física, orientación al servicio y las dimensiones del desempeño laboral son: orientación al servicio, desempeño individual; el nivel de investigación es descriptiva, el instrumento utilizado es el cuestionario, la muestra censal es de 40 servidores públicos. Según el principal resultado se estableció un nivel de significancia menor 0.05, se obtuvo que el clima organizacional se encuentra en un nivel esperado conforme a las encuestas realizadas, también el desempeño laboral se haya en un nivel esperado, como principal conclusión se ha confirmado que el clima organizacional guarda una correlación positiva alta en el desempeño laboral del personal de la unidad educativa Francisco Iñiguez Castro del cantón Salitre 2020.

Solís, Zamudio, Matzumura, & Gutiérrez, (2016) desarrollaron el artículo “Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de

emergencia de un hospital III-2, Lima, Perú”, con enfoque cuantitativo, de corte transversal correlacional, cuyo problema general ¿Qué relación existe entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital III-2, Lima, Perú?, tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Categoría III-2, durante el año 2015. Las variables consideradas son el clima organizacional y el Síndrome de burnout, cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano, cuyas dimensiones de la variable Síndrome de Burnout: Baja Realización Personal -Agotamiento emocional – Despersonalización, el tipo de investigación es correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario (escala de Rensis Likert y Maslach Burnout Inventory), la muestra es de 43 profesionales, cuyas características de la muestra son profesionales de enfermería, mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, según el resultado obtenido se determina que la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout fue baja de -0.11, se plantea la siguiente principal conclusión: El clima organizacional no tiene una relación directa con el síndrome de burnout, ya que el clima organizacional depende de la estructura de la institución y las estrategias que tenga que ver con los factores intrínsecos y extrínsecos de la misma institución; más no de forma personas de los colaboradores.

Urbano, (2018) en su artículo titulado como “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz”, con enfoque cualitativo, plantea el siguiente problema general ¿Qué impacto tiene el clima organizacional en la mejora del desempeño laboral en los trabajadores de la Administración local de agua Huaraz?, tuvo como objetivo general evaluar el

impacto del clima organizacional en la mejora del desempeño laboral en los trabajadores de una institución del Estado peruano, Administración Local de Agua Huaraz. Las variables consideradas son el clima organizacional y el desempeño laboral, cuyas dimensiones del clima organizacional son: Realización personal, involucramiento, laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales - tecnología - ambiente físico, cuyas dimensiones de la variable desempeño organizacional son: Planeación - organización - dirección/Ejecución - control - relación con los superiores - relación con los compañeros - relación con el público - toma de decisiones - responsabilidad – productividad. El tipo de investigación es correlacional y causal, el instrumento utilizado es 02 cuestionarios y 01 escala de medición de actitudes, la muestra de 13 personas, cuyas características de la muestra fue no probabilístico-intencional, considerando como principal resultado la prueba del Chi-cuadrado arroja un valor teórico igual a 88,25 menor al valor calculado de 839,44; razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, sobre la base de hallazgos encontrados, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La principal conclusión se plantea que se obtuvo que en la dimensión nivel de percepción global del ambiente laboral un 54% de trabajadores calificaron el clima organizacional como favorable; además, la dimensión nivel de percepción del ambiente laboral con relación a la infraestructura y tecnología, refleja que 8% califica el ambiente como muy favorable. En lo que se refiere al desempeño laboral, 38% lo califica como excelente. La prueba de Chi-cuadrado arroja un valor teórico igual a 88,25 menor al valor calculado de 839,44; razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, se concluyó que un adecuado clima organizacional mejora el desempeño laboral en los trabajadores de la administración local de agua Huaraz.

Goicochea, (2017) en su artículo de investigación titulado “El clima organizacional y el desempeño laboral del área de Recursos Humanos. Caso: Outsourcing Internacional” con enfoque cuantitativo plantea el siguiente problema general ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del área de Recursos Humanos de la empresa Outsourcing International?, así mismo el objetivo general es evaluar la relación entre el correcto desempeño laboral y el normal desarrollo de funciones partiendo de la perspectiva del clima organizacional; cuyas variables consideradas es el clima organizacional y el desempeño laboral, cuyas dimensiones del clima organizacional: ambiente - percepción - comunicación corporativa, cuyas dimensiones de la variable desempeño laboral: comportamiento - competencias – motivación, el tipo de investigación es no experimental transversal, descriptiva correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario (escala de Likert), la muestra de 62 personas, cuyas características de la muestra son del área de Recursos Humanos de un outsourcing internacional, de los cuales 32 fueron hombres y 30 fueron mujeres, el rango de edad de los encuestados fue entre 23 a 50 años; según el resultado obtenido se determina que se logró verificarla relación de influencia que ejerce el clima organizacional en el desempeño laboral a través de las variables y dimensiones analizadas, plantea la siguiente conclusión principal: Se confirma que existe una clara problemática de clima organizacional, la misma que finalmente influye en el desempeño laboral de los colaboradores, dicha problemática se origina debido a que los trabajadores no tienen una adecuada motivación para realizar sus funciones, se concluye que los colaboradores perciben que de continuar laborando en la empresa no tendrían un crecimiento profesional, se verifica que los trabajadores perciben que no se les brinda un reconocimiento adecuado por el esfuerzo realizado durante el desempeño de sus funciones, se confirma que los colaboradores sienten que no hay

una adecuada comunicación corporativa.

Quintero, Africano, & Faría, (2008) en su artículo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago”, con enfoque descriptivo cuantitativo, plantea el siguiente problema general ¿Qué elementos del clima organizacional inciden en la eficacia de los trabajadores de la empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago que afecten el desempeño laboral?, así mismo el objetivo general es diagnosticar el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago de ciudad Ojeda. Las variables consideradas son el clima organizacional y el desempeño organizacional, cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: comunicación – motivación, cuyas dimensiones de la variable desempeño laboral: satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajo; el tipo de investigación es descriptivo, pues describe de manera inductiva, sistemática y detallados datos de una situación observada, el instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta, la muestra de 45 trabajadores de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa, Oriental del Lago (VADECOL), con sede en Ciudad Ojeda, Municipio Lagunillas del estado Zulia, cuyas características se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. El principal resultado obtenido determina que se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización, comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz, como principal conclusión según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Jiménez & Jiménez, (2016) desarrollaron el artículo con título “Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo” con enfoque cualitativo, cuyo problema general fue ¿Diagnosticar los niveles en que se presentan las dimensiones del clima laboral en los trabajadores de la empresa?, así mismo el objetivo general es determinar de qué manera el clima laboral está afectando el grado de satisfacción de los empleados, cuyas variables consideradas fueron clima laboral y satisfacción de los trabajadores, cuyas dimensiones del clima laboral son: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación en caso de la variable satisfacción de los empleados: relación con sus compañeros y jefes, así como realizar un seguimiento de su vida familiar y social, interacción que motivará al trabajador a superarse en la consecución de logros para la empresa y satisfacer las necesidades que pueda tener él; es de nivel descriptivo, el instrumento utilizado fue cuestionarios estandarizados OPS y S10/12, para determinar los niveles de liderazgo, motivación, reciprocidad, participación y satisfacción laboral, cuya muestra es de 102 trabajadores, cuyas características son no probabilístico, considerando como principal resultado que el clima laboral no es completamente satisfactorio, y como principal conclusión fue que la caracterización del clima laboral si está influyendo negativamente en el nivel de satisfacción de los trabajadores, así lo demuestran los resultados del cuestionario OPS, las dimensiones el clima laboral como liderazgo, motivación reciprocidad y participación reflejan resultados no satisfactorios en todos sus niveles.

La investigación realizada por (Torres & Zegarra, 2015) con título “Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú”, enfocado en una investigación cuantitativa, tomando como problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas?, por ende el objetivo de su investigación

consistió en conocer el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral, cuyas variables consideradas fueron clima organizacional y desempeño laboral, a su vez las dimensiones del clima organizacional fueron el comportamiento de organización que afecta positivamente o negativamente al rendimiento de los trabajadores, en el caso del desempeño laboral es la toma de decisiones, responsabilidad, principios de responsabilidad, compromiso organizacional y participación. El tipo de estudio de la investigación es descriptivo correlacional y se realizó a través del instrumento cuestionario, tomando como muestra a 133 docentes, con características de probabilidad y estratificado, teniendo como resultado que en las instituciones educativas Bolivarianas de la UGEL Puno existe un clima organizacional desfavorable lo que ocasiona el rompimiento de las relaciones humanas entre el personal directivo, docente y administrativo, lo que repercute en el proceso de aprendizaje de los estudiantes en conclusión se ha determinado que el nivel de significancia es de 5% y que existe una relación positiva fuerte ( $r=0,828$ ) y significativa ( $t = 16,90$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno.

Paredes & Quiroz, (2021) desarrollaron el artículo “Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados”. Con un enfoque cuantitativo, cuyo problema se basa en enfrentar el reto de deleitar y fidelizar a sus clientes, por lo que necesitan de todos sus recursos para interactuar, en especial del talento humano. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados en las principales cadenas de supermercados del Ecuador, tomando en cuenta las variables de clima organizacional y desempeño laboral, por consiguiente, en el clima organizacional se tomó como sub variable la autocorrelación, comunicación,

condiciones laborales, involucramiento laboral y supervisión; en el desempeño laboral el trabajo en equipo, conocimiento laboral, trabajo bajo presión y la calidad en el trabajo. El estudio fue aplicado, cuantitativo, no experimental, con un diseño transversal y correlacional. Se aplicó un cuestionario de 55 preguntas según la escala de Likert, y el análisis estadístico se realizó mediante el programa SPSS.24. Las muestras fueron hechas por 379 empleados de tres cadenas comerciales importantes. Con caracterización probabilística y la confiabilidad de la herramienta está respaldada por el valor obtenido del alfa de cronbach de 0.977, por otro lado, la relación de las variables con el coeficiente de Spearman obtenido ( $r = 0,294$ ) estas relaciones también se confirmaron mediante el ajuste de KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. Si bien la relación entre los factores no fue concluyente, los resultados obtenidos muestran que las principales cadenas de supermercados ecuatorianas prestan atención a la importancia de crear el ambiente adecuado que brinde las condiciones necesarias para crear un ambiente regulatorio ideal, mejorar el desempeño tanto de los empleados como de la organización y alcance su máximo crecimiento.

Los autores Olivera, Leyva, & Nápan, (2021) realizaron en su trabajo titulado clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores, uno de los elementos condicionantes del desempeño laboral en las instituciones, con un enfoque cuantitativo, donde se presenta dificultades no solo en la estructura organizacional, sino también de los factores emocionales de los trabajadores cómo adaptarse al cambio y las condiciones relacionadas con el trabajo y a la comunicación empresarial. El estudio tuvo como objetivo la determinación de la relación entre las variables en la empresa Cotton Life. Así mismo, se tomó como variable de estudio el clima organizacional y sus componentes: comunicación, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales y el desempeño laboral usando como subvariables:



habilidad, destrezas; con un enfoque cuantitativo, y un diseño correlacional causal, no experimental a través de encuestas donde se tuvo una muestra de 80 trabajadores, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Con respecto a los resultados descriptivos, se obtuvo niveles de clima organizacional, con un nivel inadecuado (n=2), nivel regular (n=0), nivel adecuado (n=33) y muy adecuado (n=45). se llegó a concluir que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life.

Chagray, Ramos, Neri, Maguiña, & Hidalgo, (2020) afirman en su trabajo de investigación clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana con un enfoque cuantitativo basada en ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana? De manera que, tuvo como objetivo: Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa. Así mismo, se tomó como variable de estudio el clima organizacional y sus componentes: motivación, liderazgo, relaciones interpersonales y el desempeño laboral con sus subvariables: satisfacción laboral, competitividad y productividad. Para la identificación de la relación se realizó a través de un análisis correlacional mediante cuestionarios a 40 trabajadores de la empresa Inversiones Pecuarias Granados de caracterización probabilístico. Los resultados obtenidos muestran que el 72.5% de los trabajadores expresan que existe buen clima organizacional, mientras que un 27.5% perciben la existencia de un excelente clima organizacional, en cuanto al desempeño laboral, las encuestas realizadas, el 82.5% de los trabajadores demuestran un excelente desempeño laboral y un 17.5% un buen desempeño. En conclusión, la empresa cuenta con un clima organizacional favorable que influye positivamente en el desempeño de sus trabajadores y que está muy relacionada con la funcionalidad.

## 2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

### 2.1.2.1. Tesis nacionales

Aragón & Rodríguez, (2019) desarrollaron la tesis “Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en empresa del rubro hotelero - Arequipa 2018”, con enfoque cuantitativo; cuyo problema general ¿Existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del hotel Casa Andina Arequipa?; así mismo el objetivo general es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal que labora en Casa Andina Hoteles Arequipa. Las variables consideradas fueron clima organizacional y desempeño organizacional, cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: autorrealización - involucramiento laboral - supervisión – comunicación; cuyas dimensiones de la variable desempeño laboral son: orientación al cliente - integridad - trabajo colaborativo - innovación; el nivel de investigación es descriptivo – correlacional, el instrumento utilizado fue la escala de clima laboral CL-SPC y el cuestionario de desempeño laboral; la muestra es de 118 trabajadores, cuyas características son: trabajadores en el rango de edad de 25 y 50 años y la muestra de la presente investigación es no probabilística; considerando como principal resultado encontramos que el clima laboral ( $r = .269$ ;  $p = .003$ ) y sus dimensiones de realización personal ( $r = .212$ ;  $p = .021$ ), supervisión ( $r = .219$ ;  $p = .018$ ) y comunicación ( $r = .319$ ;  $p < .001$ ) se relacionan significativamente con el desempeño laboral, dichas relaciones son directamente proporcionales, lo que nos indica que mayores puntajes en el clima laboral y sus dimensiones están asociados a puntajes altos en el desempeño laboral. La principal conclusión fue: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal

que trabaja en Casa Andina Hoteles Arequipa lo cual quedo demostrado, ya que la mayoría del personal evaluado tanto de la marca Standard, Select y Premium perciben mayormente como favorable su clima laboral, a su vez están asociados a puntajes altos en el desempeño laboral.

Chávez, (2017) En su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la SUNAT, Lima, 2017” con enfoque cuantitativo, plantea el siguiente problema general ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la Sunat, Lima,2017?, tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la Sunat, Lima, 2017; además las variables consideradas son: clima organizacional y desempeño organizacional; cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: Sentido de pertenencia - coherencia - retribución - estabilidad - apoyo del jefe - trabajo en equipo - trato interpersonal - disponibilidad de recursos, cuyas dimensiones de la variable desempeño organizacional: Efectividad -eficiencia - relevancia – viabilidad financiera. El nivel de investigación es descriptivo – correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra es de 30 colaboradores; cuyas características de la muestra son colaboradores que laboran para el Fondo de Empleados de la Sunat – [FESUNAT], según el principal resultado obtenido se observa que los resultados obtenidos en la prueba, para la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, indican una distribución normal, por lo tanto se utilizó el método Spearman; además la principal conclusión: Se llegó a establecer que existe un grado de correlación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional en el FESUNAT, Lima, 2017, porque los datos

mostraron un 0.992, lo que significa una correlación positiva.

Aguilar (2014), en su tesis titulada como “Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores - Lima 2017” con enfoque cuantitativo, cuyo problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017?, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017; cuyas variables consideradas son el clima organizacional y el compromiso organizacional, cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: Realización personal - involucramiento laboral - supervisión - comunicación - condiciones laborales, cuyas dimensiones de la variable desempeño organizacional: Componente afectivo - componente de continuidad - componente normativo; el tipo de investigación es descriptiva – correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra es de 127 trabajadores; cuyas características de la muestra son 65 mujeres 62 varones, el muestreo no probabilístico, según el resultado principal existe correlación entre las variables de clima organizacional y el compromiso organizacional, donde se observa que existe correlación ( $p < 0,05$ ), siendo esta directa y alta ( $r=0,59$ ), en el caso de las dimensiones del clima organizacional tienen correlación medio para la supervisión ( $r=0,48$ ), realización personal ( $r=0,55$ ), comunicación ( $r=0,55$ ); y es alto para el involucramiento laboral ( $0,63$ ) y para las condiciones laborales ( $r=0,6$ ); como principal conclusión fue que los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores – Lima 2017 presentan un nivel favorable de clima organizacional.

Salas, (2022) desarrollaron la tesis “Clima organizacional y estrés laboral de trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno 2019”, con enfoque cuantitativo, cuyo problema general ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno, 2019?; así mismo el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas Puno 2019, además, las variables consideradas son el clima organizacional y estrés laboral; cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: Comportamiento organizacional - estilo de dirección - relaciones interpersonales, cuya dimensión de la variable estrés laboral: Cultura organizacional, el tipo de investigación es descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario tipo Likert, la muestra es de 52 trabajadores, cuyas características de la muestra es que todos los trabajadores poseen la misma probabilidad de ser escogidos aleatoriamente es por eso que se utilizó el muestreo probabilístico, de forma aleatorio simple; según el principal resultado obtenido se determinó que la correlación de Pearson señala un coeficiente de  $r = 0.614 = 61\%$ , el mismo que es estadísticamente significativo ( $p=0,000 < 0.05$ ) entre la dimensión comportamiento organizacional y estrés laboral, lo cual permite indicar que existe relación estadística entre las mismas, además el sentido de la relación es positivo moderado, se plantea la siguiente conclusión principal: En la investigación se demuestra que existe relación entre el clima organizacional y estrés laboral. Con una correlación de Pearson igual a 0,652, correlación positiva moderada, con un nivel de significancia de 0,01.

Cayo, (2022) realizo la investigación titulada “Efecto del clima

organizacional en la satisfacción laboral de los internos de medicina del hospital Goyeneche Arequipa 2022”, con un enfoque descriptivo cuantitativo transversal, tomando como problema ¿Cuál es la relación entre el efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral de los internos de medicina del Hospital Goyeneche, Arequipa 2022? Así mismo el objetivo es determinar la relación entre el efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los internos de medicina, por ende, se usaron las variables clima laboral y satisfacción laboral, las dimensiones en el clima laboral son el talento humano, diseño organizacional, cultura organizacional y en la satisfacción laboral condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad para ello se utilizó un nivel de investigación correlacional. Para el instrumento se realizaron cuestionarios a 60 internos. No se tomó en cuenta un estudio específico. El resultado obtenido mostró una distribución de la edad por grupos etarios, encontramos que las personas con edad entre 26 a 30 años presentan el 55%, seguido de las personas 21 a 25 años de edad; que representan el 41,7%. Finalmente se concluye que si existe un efecto influyente del clima organizacional en la satisfacción laboral de los internos de medicina del Hospital Goyeneche.

Quispe, (2015) realizó la investigación denominada “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”. Con un enfoque cuantitativo tomando como problema ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015? Así mismo el objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño

laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha cuyas variables fueron clima organizacional y desempeño laboral, de ahí que se tomó como subvariables en el clima organizacional: la autonomía para la toma de decisiones, comunicación interpersonal y la motivación laboral, así mismo para el desempeño laboral se tomó como indicador la productividad laboral, eficiencia y eficacia laboral. El nivel de investigación es correlacional no experimental y se empleó cuestionarios aplicados en una muestra total de 64 trabajadores con caracterización probabilística. Los resultados mostraron que el 26.56% nunca logran la productividad laboral, seguido del 21.88% son pocas las veces que logran la productividad laboral. En conclusión, el mayor porcentaje referente de los trabajadores en la productividad laboral no logran el objetivo deseado, en la Municipalidad Distrital de Pacucha.

Rojas, (2019) realizó la investigación con título “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017” usando como enfoque cuantitativo y basándose en un problema sobre ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017?, tomando como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Así mismo, las variables clima organizacional y desempeño laboral toman en cuenta las subvariables del clima organizacional: diseño organizacional, cultura de la organización, potencial humano. Por consiguiente, en el desempeño laboral: compromiso ético, respeto por la vida las personas y el ambiente, comunicación en base a interculturalidad, trabajo en equipo, capacidad de organización y planificación, responsabilidad y puntualidad el nivel de investigación es

descriptivo y correlacional para el instrumento se realizó por medio de encuestas aplicadas a una muestra de 234 trabajadores de salud del Hospital Daniel Alcides con característica probabilística. Los resultados obtenidos muestran que el 83,3% (195 trabajadores) manifestaron clima organizacional por mejorar y el 49,1% (115 trabajadores) presentaron desempeño laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud en estudio, con  $p \leq 0,000$ . Y, el desempeño laboral se relaciona significativamente con el clima organizacional en la dimensión potencial humano ( $p \leq 0,000$ ), diseño organizacional ( $p \leq 0,002$ ) y cultura de la organización ( $p \leq 0,004$ ). Se concluye que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco.

#### **2.1.2.2. Tesis internacionales**

Santamaría, (2020) en su trabajo de investigación titulado “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.” con enfoque cuantitativo-cualitativo, plantea el siguiente problema general ¿Cuál es la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Datapro S.A.?, así mismo el objetivo general es determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el período considerado. Las variables consideradas son el clima organizacional y el desempeño laboral, cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: Comunicación, reconocimiento, remuneración, liderazgo y trabajo en equipo, cuyas dimensiones de la variable desempeño organizacional son: Trabajo en equipo, iniciativa, orientación al logro y compromiso



organizacional; además el nivel de investigación es no experimental, transeccional y correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra de 106 personas, cuyas características de la muestra es probabilístico, según el principal resultado obtenido se determina que como el valor de significancia o valor crítico observado es 0,000 y es  $< 0,05$  se rechazó la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se aceptó la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ), es decir que el clima organizacional si incidía en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A., como principal conclusión se determinó que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., esto lo determinó en primera instancia los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones, y consolidó esta afirmación las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas.

Bustillos, (2016) en su tesis titulada como “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C.Distribuciones S.A del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” con enfoque cuantitativo y cualitativo, cuyo problema general “El desfavorable Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del cantón de Riobamba, provincia de Chimborazo”, así mismo el objetivo general es identificar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. de la ciudad de Riobamba; además las variables consideradas son el clima organizacional y el desempeño laboral, cuyas dimensiones del clima organizacional fueron: Ambiente Físico - ambiente social - comunicación - liderazgo - comportamiento, cuyas dimensiones de la variable

desempeño organizacional son: Objetivos - competencias – comportamiento, el tipo de investigación es descriptiva y correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra es la población total de 10, cuyas características de la muestra es estadística, según el resultado obtenido dado que el valor obtenido en el cálculo de la Distribución t de Student es 8, mayor al solicitado (6.3137) se rechaza (H0) y se acepta (H1), es decir; El clima organizacional si incide en el Desempeño Laboral de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. Se plantea la siguiente principal conclusión que el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores, debido a que el ambiente insatisfactorio presentado por la organización afecta el comportamiento de cada trabajador, a través de sus percepciones individuales, condicionando los niveles de motivación y rendimiento laboral, las cuales limitan la efectividad y el éxito de la empresa.

Wilches, (2018) en su trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia”, con enfoque cuantitativo y cualitativo, cuyo problema general ¿Cuál es la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia?, tuvo como objetivo general identificar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minería Texas Colombia; además las variables consideradas es el clima laboral y la satisfacción laboral, cuyas dimensiones del clima organizacional son: Liderazgo, participación, cuyas dimensiones de la variable desempeño organizacional: Motivación e incentivos - convivencia y relaciones interpersonales, el tipo de investigación es descriptiva y correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra de 40 trabajadores, cuyas

características de la muestra es no probabilístico, considerando como principal resultado que tanto los resultados de la encuesta como de la entrevista demuestran que hay una buena percepción general sobre el clima organizacional, ya que se asocia a elementos como: buen ambiente de trabajo, compañerismo, respeto y solidaridad, los trabajadores coinciden en que el clima organizacional afecta de manera directa la satisfacción laboral. La principal conclusión fue que en la empresa hay una percepción positiva en torno al clima organizacional, por el hecho de que se destacan elementos como el buen ambiente de trabajo, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto, como valores y principios centrales a través de los cuales se potencian relaciones favorables que inciden de manera efectiva en el desarrollo de las funciones. Lo cual se relaciona con factores como la buena comunicación, pues generalmente hay buenos procesos de relacionamiento entre los trabajadores y los líderes.

En el ámbito internacional Lasluisa, (2016) realizó el trabajo titulado “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery. CIA. LTDA”, debido a que los trabajadores mantienen un alto estrés en el ámbito organizacional y en el desempeño laboral por medio de un enfoque cualitativo ¿Cuál es el estado actual del clima organizacional de la empresa? Y ¿Qué factores afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa? Por ende, el objetivo es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Capolivery. CIA. LTDA, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, las variables consideradas en la investigación son el clima organizacional y el desempeño laboral así mismo, se realizó la investigación con indicadores basados en el ambiente humano, metas, tiempo y ambiente físico. La investigación fue desarrollada bajo un

enfoque cuantitativo descriptivo, del mismo modo la información obtenida mediante la aplicación de encuestas, permitiendo aplicar la *t* de student tomando como muestra a 20 personas que permitiera comprobar que el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de los trabajadores los cuales conforman Capolivery, los mismos que están divididos en 11 operarios de maquila, 5 operarios de ventas y 4 administradores. Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de las instalaciones determinaron que, en el campo de la comunicación, el 40% de la población encuestada afirmó mantener una buena comunicación con los miembros de la organización, pero con mayor frecuencia, el 60% cree que la comunicación entre los miembros de la organización no es abierta y espontáneo y dinámico por lo que se puede concluir que el clima organizacional manejado dentro de la organización incide directamente en los resultados de la organización, el desempeño de todos los integrantes, donde el éxito de la empresa depende de la satisfacción y compromiso de los empleados con la organización.

Zans, (2017) desarrollo el trabajo con título “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. Con enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo y explicativo debido a que no existe un clima organizacional estable, por ello el comportamiento organizacional se ve afectado de manera directa, las metas establecidas de la institución y al final dichas debilidades son reflejadas en la calidad educativa de los estudiantes por consiguiente, el objetivo es identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores

de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Las variables clima organizacional y desempeño laboral basados en las dimensiones liderazgo, compromiso, responsabilidad, presión, reconocimientos monetarios y el compromiso de los trabajadores la investigación se desarrolló con características basadas en encuestas y entrevistas a 59 trabajadores, cuya característica es no probabilístico. Los resultados de los encuestados expresaron en un 96% un liderazgo participativo y que el nivel de exigencia de los superiores es recibido de forma positiva al considerar el 40% y el 42%, para un total del 82% de los trabajadores, un 88% consideran que sus jefes son participativos. En conclusión, el clima organizacional que se maneja dentro de una compañía se incide directamente en el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores, pues el éxito empresarial dependerá del nivel de satisfacción, comodidad y compromiso que tenga el trabajador hacia la institución.

(Herrera, 2019) asegura en su trabajo con título “Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)” ubicada en la ciudad de Quito con enfoque cuantitativo y cualitativo tomando en cuenta ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito? Para ello, el objetivo de la investigación se basó en fomentar un ambiente de trabajo en equipo en la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social), que apoye la gestión de la administración, así como el desempeño óptimo y el desarrollo profesional de los servidores públicos del área. Las variables consideradas clima laboral y el

desempeño en los servicios públicos; poseen un comportamiento fundamental de responsabilidad, claridad, flexibilidad, recompensas, calidad, oportunidad, técnicas, conocimientos específicos y competencias conductuales. Con un nivel de investigación exploratorio y descriptivo. La recopilación de datos se efectuó mediante la encuesta de clima laboral basada en el modelo McBer. La muestra se realizó a 30 servidores públicos que laboran en la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano, con característica no probabilística. Los resultados evidencian una correlación débil entre las variables de estudio, por lo que se puede apreciar que el clima laboral en la Oficina Nacional de Gestión del Talento del IESS no incide en el desempeño laboral de los servidores públicos de la región. Las dimensiones de flexibilidad (39,33%), recompensa (40,95%), reducción de la burocracia (40,33%) y desempeño (44,00%), se concluye que la evaluación realizada en el ambiente de trabajo es de riesgos y el plan de acción propuesto para la intervención puede crear un ambiente de trabajo autoritario y paternalista.

(Onofre, 2014) desarrollo la investigación de clima organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral de enfoque cuantitativo, por ende, el problema general ¿Cómo el clima organizacional y la satisfacción influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la subsecretaría de información de SENPLADES? El objetivo general es determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción en el desempeño laboral, las variables consideradas fueron clima organizacional, satisfacción y desempeño laboral, no obstante, los indicadores tomados fueron la motivación, comunicación, Influencia, toma de decisiones, planeación, control, perfeccionamiento; nivel de satisfacción y nivel de desempeño de nivel

correlacional, para el instrumento de la investigación se usaron cuestionarios cuyas muestras fueron realizadas a 53 trabajadores de forma no probabilística, como principal resultado existe una correlación del 97%, con un  $p < 0,05$ . Por tanto, únicamente la variable satisfacción es un fuerte predictor del desempeño, se concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción de los servidores públicos y su desempeño laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

Las percepciones que los individuos tienen sobre la organización a la que están vinculadas y sobre las diferentes realidades laborales (Toro & Sanín, 2014, p.11).

Chiavenato, (2017), afirma que el clima organizacional alude a la investigación de personas y grupos que trabajan en las organizaciones, gestiona el impacto que cada uno de ellos tiene en las asociaciones y el impacto que las asociaciones tienen en ellos, es decir, describe la influencia recíproca entre los individuos y las organizaciones (p.7).

Méndez, (2006), menciona que el clima organizacional es el ambiente de la empresa, producido y percibido por la persona según las circunstancias encontradas en la estructura organizacional y el proceso de interacción social, que se refleja por variables, tales como: objetivos, liderazgo, toma de decisiones, motivación, control, cooperación, relaciones interpersonales; además orientan su convicción, discernimiento, nivel de cooperación y actitud decidiendo su comportamiento y nivel de eficacia laboral (p.35).

Robbins & Judge, (2011), explican que el clima organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen las personas y los grupos sobre la

conducta al interior de las empresas, con la finalidad de aplicar dicha información para mejorar en la viabilidad de las asociaciones (p.10).

Segredo, García, López, León, & Perdomo, (2015), señalan que el clima organizacional alude a las características del lugar de trabajo, esta descripción es vista de manera directa o indirecta por los colaboradores que trabajan en ese ambiente. El clima repercute en la conducta laboral, es una variable que intercede entre los factores del comportamiento individual y el sistema organizacional; estas características de la empresa son generalmente duraderas a largo plazo, varían de una organización a otra y de un segmento a otro dentro de una misma empresa, y el clima junto con las características organizacionales, las estructuras y las personas que la componen, forman un marco relacionado excepcionalmente poderoso, así mismo, los discernimientos y reacciones que inicia el clima organizacional es una amplia variedad de elementos que pueden ser impactados por el liderazgo, la comunicación, la compensación, el apoyo, la cooperación en equipo, entre otros (p.120).

García, (2009), plantea el significado del clima organizacional como la apreciación y percepción de los colaboradores según las perspectivas estructurales (procedimiento y proceso), las conexiones entre el ambiente físico y los individuos que influyen en las relaciones y afectan en las respuestas de la forma de comportarse de los colaboradores de manera positiva o negativa, y posteriormente, cambian el avance productivo de su trabajo y de la empresa (p.48).

Gan & Triginé, (2012), menciona que el clima organizacional es un indicador importante en la existencia de la organización, moldeado por numerosas cuestiones: desde las normas internas de actividad, equipamientos y los estados ergonómicos del entorno de trabajo, pasando por las actitudes de los individuos que integran el grupo, los estilos de liderazgo, salarios y compensaciones, satisfacción de cada individuo con



el trabajo que realiza (p.275).

### ***2.2.1.1. Características del clima organizacional***

Toro & Sanín, (2014) mencionan algunas características del clima organizacional, siendo las siguientes:

- El clima organizacional influye en la motivación y satisfacción en el trabajo, los investigadores mencionan que la motivación es precedente del desempeño y se expresa como dedicación, esfuerzo en el cumplimiento de las actividades en el trabajo; además, la satisfacción laboral disminuye el ausentismo, los percances laborales, las bajas del personal por conductas inapropiadas o por enfermedad.
- El clima organizacional influye en la lealtad del consumidor con los productos o el servicio que ofrece la empresa; en este sentido, suponiendo que el cliente sea tratado con cariño y calidad, es casi seguro que se sentirá más satisfecho, caso contrario en un clima donde haya insatisfacción de los colaboradores se realizaran productos o servicios deficientes y como resultado el cliente calificara como mala calidad, ocasionando comentarios negativos hacia la empresa y disminución de su lealtad.
- El clima organizacional influye en el compromiso del colaborador, un clima positivo hace que el personal se esfuerce y trabaje con más energía y compromiso. El entorno jerárquico se inclina hacia una imagen positiva de la asociación en el personal.
- El clima organizacional es un indicador de la calidad de vida en el trabajo porque fomenta el crecimiento y el desarrollo de los individuos en el trabajo, de esta forma el personal se esforzará por garantizar su estabilidad en la

empresa (p.11).

### **2.2.1.2. Niveles del clima organizacional**

Almenara, Romeo & Roca, (2005), el clima organizacional tiene tres niveles de análisis, que dependen de un punto de vista micro y macro, estos son el nivel individual, organizacional y grupal.

- a) *En el nivel individual:* Alude a la dirección y comprensión de la forma individual de comportarse. Los componentes que influyen en cada uno de los niveles antes referidos son alude al encabezamiento y comprensión de la forma individual de comportarse, los componentes que influyen en cada uno de los niveles antes referidos son: los resultados del nivel de satisfacción de productos, contexto o entorno, retroalimentación y desempeño.
- b) *En el nivel organizacional:* Es vista como de gran escala (macro) y es donde ocurre la comprensión, procesos organizativos y dirección de los problemas.
- c) *En el nivel grupal:* Se involucra la dirección y comprensión de procesos y grupos sociales.

Para (Chiavenato, 2009) los tres niveles del comportamiento organizacional son la micro-perspectiva intermedia y macro-perspectiva.

- a) *La perspectiva intermedia:* Es la forma de comportarse de los grupos de la organización, se centra explícitamente en la forma de comportarse de los individuos que trabajan en grupo, donde se considera el fortalecimiento de las vibraciones inter grupales y grupales de la toma de decisiones, para encontrar formas de socialización que permitan la participación entre

personas y de esta manera incrementar la eficiencia de dicho grupo; además, consolidar las perspectivas de los integrantes para trabajar en su desempeño.

- b) *La macro- perspectiva:* En definitiva, es la forma de comportarse del sistema organizacional; aquí es donde se elige, se plantean, se impulsan y se transmiten los enfrentamientos y el estrés.
- c) *La micro- perspectiva:* La última opción es donde se disecciona la forma de actuar de la persona que trabaja en la organización y se centra en el discernimiento, el carácter, los contrastes y atribuciones individuales, la realización laboral y la inspiración.

Dailey, (2012) el clima organizacional de actuar es responsable de concentrarse en las perspectivas de las personas y su exposición dentro de una asociación, para saber cómo el trabajo realizado por los trabajadores disminuye o aumenta la eficiencia y eficacia de la organización. De ahí que la forma de comportarse se cree en tres unidades de examen que son la asociación, el individuo y la reunión.

- a) *Organización:* Desde de un punto de vista a gran escala con una unidad esencial de investigación.
- b) *Individuo y grupo:* Se centran en una perspectiva en miniatura, presentando cosas como la dirección y el desarrollo de la colección, así como la iniciativa, la inspiración para el trabajo, las mentalidades representativas y las cualidades del carácter.

### **2.2.1.3. Modelos de clima organizacional**

Para Alles, (2008) Existen cuatro modelos de clima organizacional,

estos son el modelo autocrático, de apoyo, de custodia y colegiado.

- a) *El autocrático:* Depende de los individuos que están a cargo; un ejemplo de estos son trabajadores que se someten a las solicitudes de los jefes a pesar de obtener compensaciones bajas, lo que se refleja en una mala actuación, ya que por así decirlo buscan satisfacer sus necesidades de recursos.
- b) *La custodia:* Se trata de la seguridad del trabajador, como las prestaciones sociales o la solidez de la ocupación, sin que ello sugiera fundamentalmente una mejor ejecución.
- c) *El apoyo:* Se utiliza la iniciativa, donde el directorio brinda un clima que permite que los trabajadores se desarrollen, cumpliendo con los requisitos de evaluación y afiliación.
- d) *El colegiado:* Alude a un objetivo común de reunión, se crea una sensación de parentesco, los trabajadores son conscientes y se sienten obligados a desempeñar sus tareas de manera adecuada, mostrando autocontrol y logrando un desempeño de elite en cooperación.

Por otro lado (Ronquillo, 2006) Existen cuatro modelos de conducta jerárquica que son cooperativo, paternalista, autocrático y apoyo.

- a) *El paternalista:* Es donde se concibe dotar a los especialistas de mayor seguridad y realización, para que puedan erradicar contundencias, decepciones y fragilidades, con las que se pretende que los trabajadores estén más preparados para el trabajo real.
- b) *El cooperativo:* Es aquella en la que la administración debe velar por la asociación de los compañeros con el fin de que se sientan valiosos e

importantes, está dispuesta a la colaboración.

- c) *El de apoyo:* Depende de la administración, ya que la administración piensa en que los especialistas se desvinculen por el deficiente ambiente de la organización, para lo cual deben brindar un clima que les permita desarrollarse y cumplir sus objetivos, que son acordes a los de la organización.
- d) *El autocrático:* Es donde se concede una autoridad formal y oficial, la organización reconoce que el delegado debe atender sus solicitudes, ya que piensa que debe ser coaccionado y persuadido para realizar su trabajo.

Un modelo más de comportamiento organizacional, según Rincón, (2006) es el económico, puso como ejemplo cuando los individuos persiguen una decisión deliberada y razonable, tratan de obtener los mejores datos e intentan aumentar su utilidad; de todos modos, cuando las personas hacen arreglos sociales entre ellos, es para lograr un nivel de eficacia y utilidad, por lo que si este discernimiento no se logra, solo tendrá como objetivo que la organización desaparezca con sus reuniones derrochadoras. En consecuencia, se mueven por el criterio de razonar en términos de coste de oportunidad, maximizar el beneficio neto, minimizar los costes de los factores, entre otros, basándose en el contexto e información previa.

#### **2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional**

De acuerdo con Vega, Nuñez, & Salazar, (2008), donde menciona a Koys y Decottis que dan a conocer la existencia de ocho dimensiones que explicarían el clima existente en una organización, los cuales son:

- a) *Autonomía:* Es la visión del colaborador acerca de la seguridad en sí mismo

y la responsabilidad, componentes vitales en la toma de decisiones laborales, objetivos y prioridades.

- b) *Cohesión*: Es la visión de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la asociación, le permitirá un clima agradable entre todos, que luego se verá reflejado en sus actividades laborales.
- c) *Confianza*: Es la visión de la libertad, de hablar con los jefes, de manejar asuntos delicados y privados con la certeza de que esa comunicación no será utilizada en contra de los trabajadores.
- d) *Presión*: Es la idea que existe con relación a los estándares de desempeño, funcionamiento y culminación de las funciones en el trabajo.
- e) *Apoyo*: Es la apreciación que tienen los individuos sobre la ayuda y tolerancia en la conducta dentro de la organización, para lo cual se considerara el aprendizaje de los errores, por parte del colaborador, sin temor a las respuestas negativas de sus jefes o compañeros.
- f) *Reconocimiento*: Es la idea que tienen los individuos sobre los premios que obtienen dentro de la institución, como resultado del desempeño laboral positivo.
- g) *Equidad*: Es la visión que tienen los trabajadores sobre la presencia de criterios, lineamientos que buscan la proporcionalidad y claridad al interior del establecimiento.
- h) *Innovación*: Es la apreciación que uno tiene acerca del ánimo para enfrentar desafíos, ser innovador y desempeñarse en nuevas áreas de trabajo, donde se adquiera experiencia (pp.77-78).

Según Sofia Palma Carrillo citado por Aguilar, (2017), elaboro la escala

de clima organizacional donde estudia cinco dimensiones:

- a) *Autorrealización*: Es el pensamiento que tiene el colaborador con respecto a la probabilidad de que su lugar de trabajo le permita superarse personal y profesionalmente en el futuro.
- b) *Involucramiento Laboral*: Es la comprensión de los valores de la organización por parte del trabajador y la responsabilidad que asume con el desempeño de los objetivos de la empresa.
- c) *Supervisión*: Es la percepción de las funciones y la relevancia de los jefes en el control y verificación de las actividades en el trabajado, considerando la relación de ayuda y orientación en el proceso de cumplir los objetivos de la organización.
- d) *Comunicación*: Es la visión del nivel de comunicación interna y externa de la asociación referente a la información clara y precisa que se emite.
- e) *Condiciones Laborales*: Es el reconocimiento de que la empresa aporta los elementos materiales y financieros indispensables para las tareas a realizar de los colaboradores.

Según el autor Chiavenato citado por Herdoiza, (2020) para medir el clima organizacional del personal estudia ocho dimensiones compuestas por:

- a) *Salario y beneficios*: El dinero que recibe es acorde a los conocimientos del trabajador; así mismo, otros beneficios como incentivos, premios, gratificaciones, vacaciones.
- b) *Condiciones de trabajo*: Consiste en las diversas características que se encuentran en las de carácter local, como son los equipos, herramientas, instalaciones que influyen en la generación de riesgos de seguridad y salud

del trabajador.

- c) *Políticas institucionales:* Se caracterizan como una decisión escrita que orienta a los individuos de una empresa sobre los límites en los que se puede laborar, otorgando una estructura lógica y confiable; además, esto le brinda al jefe la oportunidad de evitar problemas rutinarios en diferentes ocasiones que solo deterioran su eficacia. Las políticas institucionales son una decisión escrita que se crea como ayuda o guía para las autoridades de la organización, lo que da un sistema lógico para la actividad mientras se labora.
- d) *Status:* Es la forma en que se relacionan los trabajadores con los superiores, sentirse cómodo y reconocido por el grupo de trabajo, que los jefes valoren el aporte y las opiniones de sus colaboradores.
- e) *Seguridad laboral:* Es la disciplina que se compromete a la prevención de riesgos laborales, para ello se aplican las medidas vitales que favorecen la anticipación de los peligros laborales; es decir, la seguridad en el trabajo es un conjunto de métodos y procedimientos que intentan reducir o eliminar los accidentes y prevenir daños en la salud de los colaboradores, por lo que la organización debe evaluar y controlar los riesgos en el trabajo.
- f) *Supervisión y autonomía:* La supervisión alude a la disposición de información sobre el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, la supervisión es vital porque ayuda a mejorar la prosperidad en el trabajo y contribuye a la resolución de problemas; con respecto a la autonomía se caracteriza como el anhelo de tener libre elección para realizar lo que se considera útil, así se promueve la confianza y el desarrollo profesional que



permiten mejorar la relación entre supervisores y colaboradores.

- g) *Vida de oficina:* Se refiere al nivel de comunicación entre los compañeros de trabajo, las relaciones interpersonales entre supervisor y trabajadores, también que el lugar donde se labora cuente con un buzón de quejas y sugerencias para luego reunirse con el personal y coordinar mejoras en el trabajo.
- h) *Vida de personal:* Alude a la organización de reuniones en diferentes ocasiones importantes de fechas festivas, así mismo, que los superiores se preocupen por crear un ambiente agradable y proporcionar satisfacción laboral de cada uno de sus colaboradores, también que los trabajadores dispongan de tiempo para pasar tiempo con sus seres queridos (pp.31-32).

### **2.2.2. Desempeño laboral**

Según Inga, (2020) el desempeño laboral es el rendimiento y la actitud que tiene un colaborador al realizar sus ocupaciones y deberes que requiere su puesto laboral en la organización, lo cual consiente indicar su talento y capacidad para el puesto dando el 100% de su compromiso hacia la empresa a su vez esta se preocupan para que sus trabajadores puedan alcanzar los objetivos de la organización (p.23).

Así mismo Mamani & Cáceres, (2019) mencionan que el desempeño laboral es la forma en la que cada trabajador lleva a cabo sus funciones o labores, teniendo como fuente a la motivación que es la que permite amplificar el éxito de la organización más aún cuando se requiere de las habilidades del ser humano, ya que este es un factor importante para un excelente desempeño, la inspección, orientación y dirección de las tareas (p.5).

Por otro lado, Sánchez (2006) citado por Soto, (2019) indica que el

desempeño laboral tiene varias características destacadas que incluyen competencia, destrezas, necesidades, facultades que crean comportamientos, los cuales tienen un impacto en el desempeño, haciendo que las organizaciones estén siempre asociadas con un ambiental laboral favorable para lograr una mejor competitividad, eficiencia y productividad (p.26).

Aguirre & Alfredo, (2018) pone énfasis que el desempeño laboral es el rendimiento del trabajador respecto a sus funciones laborales en una organización, no solo tomando en cuenta la cantidad de productos fabricados o la cantidad de horas trabajadas, sino que también se refiere a la calidad del producto o servicio que se proporciona durante las horas de trabajo (p.28).

Chiavenato, (2011) afirma que el desempeño en un puesto laboral está relacionado con el comportamiento y las habilidades de la persona, ello depende de innumerables factores tanto internos y externos influyendo en uno mismo. Por ello el esfuerzo de un trabajador dependerá del valor de la recompensa y es una relación perfecta de causa-efecto en consecuencia se debe realizar evaluaciones sistemáticas de como el trabajador se desempeña en las funciones laborales y su potencial de desarrollo (p.10).

Salas, Hernández, & Pérez, (2012) comentan que el desempeño laboral es la conducta o el comportamiento real de los trabajadores en los aspectos profesionales, técnicos y relaciones humanas que sostienen al intercambiar experiencias y conocimientos, esto influye de manera significativa en el entorno laboral. Por otra parte, en conclusión, para la calidad del desempeño laboral es fundamental tener en cuenta las condiciones de trabajo y que exista un adecuado resultado de sus actividades (p.612).

Ochoa, (2018) el desempeño está relacionado con el comportamiento de cada trabajador, que aporta y contribuye para alcanzar las metas y objetivos de la institución, tomando un rol fundamental en cualquier institución, ya que es importante que los trabajadores desarrollen sus labores de manera eficiente a nivel personal, el desempeño de los trabajadores aporta un valor fundamental a la organización de acuerdo a sus responsabilidades y roles, debe existir un apoyo interpersonal entre el trabajador y la organización (p.23)

El desempeño laboral es la fortaleza fundamental de cada organización, es el valor que cada persona aporta por ende la gestión de recursos humanos, debe realizar una evaluación continua porque es la clave para mejorar día a día esto también ayudara a saber las fortalezas y debilidades de cada miembro del equipo de trabajo con el fin de fortalecer cada debilidad y así lograr los objetivos de manera eficiente.

#### **2.2.2.1. Beneficios del desempeño**

Según la Oficina Nacional de Trabajo, (2014), los beneficios se obtienen por ambas partes tanto como el individuo y la organización, los beneficios dentro del ambiente laboral pueden ser muy variados como; incremento de sueldo, bonos por la productividad, reconocimientos a los primeros en el área de trabajo, rentabilidad, descuentos, ascenso, productividad, trabajadores comprometidos con la empresa, así mismo se observa los beneficios internos y externos.

##### **a) Beneficios internos**

- Crea fidelización.
- Motiva a los trabajadores.
- Mejora la rentabilidad.

- Resguarda los intereses económicos.

b) *Beneficios externos*

- Evita conflictos.
- Provee crisis económica
- Aumentar la posición competitiva
- Mejora la imagen (p.4).

**2.2.2.2. Dimensiones del desempeño**

Robbins & Timothy, (2015), menciona que las dimensiones de desempeño laboral son las siguientes

- a) *Capacidad laboral*: Esta dimensión se presenta en las actitudes que demuestra el colaborador en su centro laboral, expresando conocimiento, la experiencia, y habilidades que cuenta en el área que se encuentra.
- b) *Desenvolvimiento*: Es la capacidad de que se pueda desenvolver en el trabajo y tener un mayor crecimiento personal en las actitudes, aptitudes y habilidades. Mejorando su comunicación interpersonal, brindándole la oportunidad de conocerse el mismo y a sus demás compañeros para así alcanzar un ambiente laboral adecuado y desenvolver su desempeño.
- c) *Eficacia*: Está basado de realizar las cosas de manera óptima y correcta en el mínimo de tiempo solicitado, es decir, realizar sus actividades dentro de la empresa, ya que ser eficaz permite evaluar el desempeño de cada individuo o trabajador.
- d) *Perfil del trabajador*: Se determina por las actividades que ejecuta el colaborador en sus labores diarias, sus actitudes estarán orientados por los

años de edad, sexo y por el compromiso que tengan con la institución (p.278).

Robles, (2009) explica que el desempeño es “aquellos comportamientos o acciones percibidos en los empleados que son importantes para lograr los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (p.1).

Pedraza, Amaya, & Conde, (2010) los elementos pueden influir de manera directa a los trabajadores, de tal manera que su desempeño se verá afectado tanto de manera positiva o de manera negativa, dependiendo cómo reacciona la persona en cada situación. Este es un elemento que interviene en el desempeño.

Podemos referirnos a ellos como las acciones, que la persona desea para alcanzar sus metas con algún beneficio de la organización hacia ellos, de esa manera cada trabajador de su 100% en sus labores, ya que se encuentra un motivo por el cual realizar las acciones.

- Remuneraciones no monetarias y monetarias.
- Elemento conductual del personal y motivación
- Satisfacción con las tareas designadas
- Capacidad, potencial (competencia) para ejecutar las funciones asignadas
- Desarrollo constante y capacitación por parte del empleador
- Expectativas del empleador
- Cultura organizacional
- Clima organizacional (p.3).

Por otro lado, Robbins, (2009), menciona que la motivación es la voluntad de ejercer elevados niveles de esfuerzo hacia los objetivos organizacionales, esto se condiciona por la habilidad del esfuerzo de cumplir las necesidades individuales (p.175).

Según los autores Chiang, Nuñez, Martin & Salazar, (2010), las personas por instinto natural se acomodan de acuerdo a sus necesidades, lo que los lleva a motivarlos para buscar formas de poder satisfacerlas dentro de la empresa, se debe hacer una propia planeación para mantener incentivado al colaborador no solo para cumplir con el objetivo personal, se debe implementar logros por cada labor que realizan, se deben de sentir como parte fundamental de la organización, asimismo tener una buena relación con sus compañeros de trabajo.

- a) *Ambiente laboral:* Adaptarse al ambiente laboral que pertenece, sin alterar su estado de ánimo y su compromiso con la organización.
- b) *Determinar los objetivos:* Se determina los objetivos con el fin, que la compañía logre crecer de manera responsable y con mérito de obtener grandes logros junto con el trabajador para que él también tenga un crecimiento personal y profesional.
- c) *Formación y desarrollo profesional:* Es un proceso continuo de aprendizaje que se da a los trabajadores para mejorar como persona sus habilidades blandas y tiene como objetivo aumentar el conocimiento de los individuos, logrando una mejora de las aptitudes que requiere el desempeño laboral.
- d) *Reconocimiento del trabajo:* Se trata de recompensar los logros de cada

uno de los trabajadores por las acciones que desempeña a favor de la institución.

- e) *Participación del empleado:* El trabajador ofrece el 100% de esfuerzo y tiempo a la compañía para lograr un incremento profesional para obtener mejores resultados en la empresa (p.91).

### **2.2.2.3. Evaluación de desempeño**

Por otro lado, Barriga & Retamozo, (2019), señalan que existen tres criterios básicos para evaluar el desempeño en una organización, y se relacionan específicamente con el nivel de productividad, de otra manera la eficiencia es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades y labores.

La cantidad de recursos programados o estimados y el grado en que se aprovechan recursos utilizados transformándose en productos.

La efectividad es la relación entre resultados propuestos y resultados logrados, permite alcanzar el grado de cumplimiento y de los objetivos planeados, la efectividad también considera como criterio la cantidad, no tomando en cuenta el costo que ello implique y la eficacia que defina el impacto. No basta con producir al 100% de efectividad brindando el servicio y producto, sino que se hace imprescindible y vital, satisfacer a los clientes o impactar en el mercado. Las organizaciones son entidades muy complejas e intrincadas que cuentan con grupos que desarrollan tareas, auxiliados por diversos esquemas organizacionales. Los puntos de comportamiento que se desarrollan y emergen con el tiempo afectan la eficacia de las organizaciones.

El comportamiento de los trabajadores y los grupos tiene un impacto profundo en la medida en que la organización alcanza sus objetivos y logra el

éxito de esta misma. Las personas están en el centro de todo (p.43).

Chiavenato, (2009) menciona que el desempeño en su evaluación tiene una valoración metodológica, que es el deber que se realiza por el individuo mediante la función de sus tareas diarias, realizada para lograr los objetivos y los resultados trazados por la compañía, demostrando su competencia y potencial en su cargo laboral. Es una herramienta muy eficaz para detectar los problemas internos que presente la compañía, ya sea administrativo, productivo u otras áreas, a su vez se pueden dar buenos resultados en las comunicaciones interpersonales de mejora continua en el desempeño humano (p.243).

Por otro lado (Boada, 2018) sostiene que la evaluación de desempeño laboral juega un papel importante dentro de la administración del talento humano, para poder estimar el potencial y desarrollo que cada colaborador de la compañía y que para llevar a cabo la evaluación de desempeño se han desarrollado varias metodologías que han sido aplicadas por las organizaciones, las cuales han recurrido a la adaptación y adecuación de estos métodos conforme a los requerimientos específicos que se presenten y a determinadas características del personal a evaluar, por eso estos métodos tienden a variar de una empresa a otra.

- a) Métodos tradicionales de evaluación del desempeño: Con el objeto de encontrar el método más adecuado a aplicar y que produzca resultados esperados en relación con la obtención de datos e información que permita la mejora del desempeño humano.
- b) Método de escalas gráficas de evaluación del desempeño: Entre las herramientas para la evaluación del desempeño, también se encuentra el



método de escalas gráficas.

- c) Método de evaluación de desempeño 360°: Esta evaluación puede ser realizada por cada jefe a sus subordinados, ya que conoce las funciones del puesto y el rendimiento de quien lo ejerce. Puede también ejecutarse una autoevaluación, en donde el individuo hace un estudio de su desempeño en la organización, generando un mayor compromiso con los objetivos organizacionales. La evaluación puede ser realizada también entre pares o por personas del mismo nivel o cargo; además se puede incluir la evaluación por parte de los subordinados al empleador, a fin de que estos sean más conscientes de su efecto sobre los individuos a su cargo; por último, los clientes pueden evaluar al área o titular del puesto (p.45).

Cole, (2019) por ello, es recomendable las evaluaciones más completas como la de 360 grados, el cual se valora la retroalimentación de superiores, subordinados y compañeros; ya que se da una perspectiva más completa del desempeño. Por ende, esta prueba demanda una cantidad de tiempo extensa tanto para los evaluadores como para la evaluación.

Entre la evaluación del desempeño según el evaluador se encuentran estos métodos:

- a) *Autoevaluación de desempeño*: El desempeño es experto como un método por el cual, se solicita al empleado hacer un estudio de sus características de desempeño propio. También implica que cada persona sea quienes formulen sus propios objetivos y metas. Para que constantemente en base a ellos su desempeño sea valorado.
- b) *Evaluación de 90°*: La evaluación hecha por el gerente o supervisor, el de

enfoque tradicional en la cual el encargado es el superior en la que ello evalúa a su subordinado. No obstante, los superiores no siempre se encuentran en la mejor situación para llevar a cabo esta evaluación. Una investigación demuestra que los gerentes que conocen a sus empleados menos de 12 meses son menos confiables para que realicen esta evaluación.

- c) *Comités de evaluación:* Generalmente está compuesto por el supervisor inmediato del empleado, como pueden ser otros tres o cuatro supervisores, ya que son varios supervisores tienen una gran ventaja de evitar conflictos como sesgo propio de un solo evaluador, ello también permite se tomen en cuenta diferentes facetas del desempeño laboral de un trabajador.
- d) *Evaluación de 180°:* Esta evaluación en la cual el trabajador es evaluado por sus pares y de forma esporádica por los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en el que no estima el nivel de los subordinados como evaluador. Por ende, el autor define esta evaluación intermedia entre la evaluación de 360 y la evaluación tradicional jefe- subordinado
- e) *Evaluación de 360 °:* La evaluación de 360 entiende el contexto externo rodea a la persona evaluada. Esta es una evaluación circular hecha por todos los elementos que de alguna manera interaccionan con el personal a evaluar. Los evaluadores para participar: el superior, compañeros de trabajo o colegas, subordinados, clientes internos y clientes externos, proveedores, y otros. Si bien es la forma de evaluación más completa, ya que esta permite la adaptación del quién fue evaluado a las diversas demandas exigidas por su entorno, esta evaluación tiene la desventaja de ser muy complejo e intimidada mente para los empleados por una gran

retroalimentación que se recibe en el proceso.

- f) *Evaluación de 720°*: Consiste en la retroalimentación de 720 en la aplicación de la evaluación de 360 y su replicación posterior a un periodo de tiempo que puede ser de 3 o 6 meses, esta se aplica a modo de seguimiento a fin de proporcionar sistematicidad y continuidad a la evaluación de desempeño, y así conseguir visibles resultados para la empresa (pp.38-39).

### **2.3. Definición de términos básicos**

- a) Clima organizacional

Para Rodríguez, (2002). Clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen los colaboradores sobre su lugar de trabajo, la relación entre compañeros y su estabilidad laboral; además, esto influye en los trabajadores en torno a su forma de comportarse y sentido de pertenencia, así mismo incurre en el desarrollo de la empresa.

- b) Autorrealización

Para Quintana, (2016). Autorrealización es encontrar la felicidad, la satisfacción a nivel personal, la idea de la felicidad cambia dependiendo de lo que cada individuo siente que los llene, es por ello la importancia de conocernos a nosotros mismos y utilizar nuestras fortalezas para el logro de metas y objetivos en beneficio propio.

- c) Involucramiento laboral

Para Riquelme, (2021). Involucramiento laboral es conceder la facultad de decisión, que forma parte de la autoestima y la independencia percibida por el colaborador para realizar su trabajo; un alto nivel de involucramiento es la

persona quien desempeña su trabajo con dedicación y se siente identificada con la empresa.

d) Supervisión

Para Carpio, (2006). La supervisión es una manera de coordinar, apoyar y mantenerse informado sobre el trabajo realizado por las personas que se encuentran bajo la responsabilidad del jefe, además consiste en observar, dirigir y guiar a los colaboradores para ejecutar las tareas laborales adecuadamente.

e) Comunicación

Para Rodríguez, (2016). Comunicación es la interacción por la cual el emisor y el receptor establecen una conexión para intercambiar, enviar o compartir pensamientos que son comprendidos por ambas partes, así mismo se entra en contacto para comunicar sentimientos e intereses a través de señales que pueden ser imágenes, movimientos o palabras.

f) Condiciones Laborales

Para Gonzáles, (2014). Condiciones laborales es el conjunto de factores que determinan la situación actual del lugar de trabajo donde se realizan las tareas ya sea en un lugar abierto o cerrado, también los insumos o medios necesarios para la producción; así mismo no solo se trata de la infraestructura, los materiales, las herramientas, equipos, sino también de la remuneración justa a los colaboradores para que se puedan desempeñar sus labores satisfactoriamente, con ello se logra un adecuado proceso productivo de un bien y servicio.

g) Desempeño laboral:

Para Pedraza, Esperanza, Glenys, & Mayrene, (2022). El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan o que debe de cumplir. De esta manera, se considera si el colaborador es apta o no para el puesto adecuado. Se trata de la eficacia, eficiencia, calidad y el desempeño de su trabajo.

h) Eficiencia:

Para García & Aguilera, (2012). Eficiencia es la facultad de conseguir un resultado optimizando el uso de los recursos. También puede referirse a la realización de un trabajo en un periodo de tiempo más corto. Se puede decir que un proceso eficiente es aquel que se logra usando la menor cantidad de recursos y a su vez consigue un máximo de beneficios. Este término puede ser aplicado en distintas áreas, como por ejemplo la física a través de la eficiencia térmica, o la productiva que trata de las actividades empresariales.

i) Eficacia:

Para Mejía, (2015). La eficacia consiste en realizar sólo aquellas acciones adecuadas para alcanzar un objetivo determinado. Al considerar la eficacia, no se hace ninguna afirmación sobre la forma en que se alcanza el objetivo.

## Capítulo III: Hipótesis y variables

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1. Hipótesis general

H1: Si existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del centro ODAM odontología.

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del centro ODAM odontología.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Si existe relación directa entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.
- b) Si existe relación directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.
- c) Si existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.
- d) Si existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.
- e) Si existe relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

### 3.2. Identificación de variables

Variable independiente: Clima Organizacional

Variable dependiente: Desempeño Laboral

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**

*Operación de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	“El clima organizacional son las percepciones que las personas tienen sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo” (Toro & Sanín, 2014,p.11).	Es el conjunto de cualidades, características, atributos de un lugar detrabajo, que son vistoso experimentados porlos colaboradores que integran la empresa, el cual influye sobre la conducta.	Autorrealización Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones Laborales Capacidad Laboral	Desarrollo personal Desarrollo profesional Compromiso con la empresa Identificación con la empresa Apoyo a las tareas Buen funcionamiento Fluidez de la comunicación Claridad en la comunicación Elementos materiales Elementos psicosociales Elementos económicos Conocimiento Experiencia Habilidades	Ordinal: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
Desempeño laboral	(Aguirre & Alfredo, 2018) pone énfasis que el desempeñolaboral es el rendimiento del trabajador respecto a susfunciones laborales en una organización, no solo tomandoen cuenta la cantidad de productos fabricados o la cantidad de horas trabajadas, sino que también se refiere a lalocalidad del producto o servicio que se proporciona durante lashoras de trabajo (p.28).	Ante un buen ambiente laboral para el trabajador mejor serásu rendimiento y habrá mejores resultados para la empresa.	Desenvolvimiento Perfil del trabajador	Cumplimiento de metas Rentabilidad Equidad Cumplimiento de metas Rentabilidad	Ordinal: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

## **Capítulo IV: Metodología**

### **4.1. Enfoque de la investigación.**

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) “El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, porque se analiza, recauda y hace uso de datos numéricos (estadísticos) para el análisis de las dos variables a estudiar.

### **4.2. Tipo de investigación**

#### **4.2.1. Investigación transversal**

Huire, (2022) “La investigación transversal tiene como finalidad de estudio la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un único momento” (p.16).

Es decir, que el estudio transversal es el diseño de una investigación individual, observacional, que mide una o más características de las variables, en un determinado momento.

### **4.3. Nivel de la investigación**

“La investigación correlacional es examen relaciones entre variables, con ello determinar el grado de relación que existe entre ellas, más no la causa de otra” como dice (Bernal, 2010, p.114).

El nivel de la tesis se planteó de nivel correlacional, porque busca permitir evaluar



las variables clima organizacional y desempeño laboral, así mismo evaluar la relación estadística entre ellas.

#### **4.4. Métodos de la investigación**

##### **4.4.1. Análisis causal**

Para Mar, (2020) “El análisis causal toma las variables y evalúa la relación de causa-efecto entre ellas y por qué, a simple visualización de datos sin un previo análisis de profundidad no ayudará a encontrar la razón que existe en la relación” (p.72).

Por lo que para identificar cuál fue la causa, se debe determinar si la relación nos llevara al resultado.

Es importante indicar que el análisis causal, en conjunto tomará múltiples grupos, y las relaciones observadas serán el efecto de toda la población, lo que conllevara a que los resultados no se apliquen a todos.

#### **4.5. Diseño de investigación**

“La investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”, como lo mencionan (Hernández, Baptista, & Fernández, 2014, p.152).

El diseño utilizado en la tesis es el diseño no experimental porque se realizará durante el estudio donde no se podrá manipular o controlar la información, sino que se basa en la observación para llegar a una conclusión.

#### **4.6. Población y censo**

##### **4.6.1. Población**

“El universo o población, es una cantidad variada de individuos quienes comparten ciertas similitudes o características comunes que son observables” define

(Carrasco, 2018, p.65). Asimismo, Es un estudio de un grupo de individuos que pertenecen a la población y que comparten distintas características como sexo, edad o estado civil. Este grupo se puede estudiar para diferentes razones

Conformada por trabajadores de la empresa ODAM Odontología, 60 colaboradores que promedian de las edades de 20 a 55 años, quienes están conformados entre el personal que labora en la organización.

#### **4.6.2. Censo**

“El censo es el estudio de todo y cada uno de los elementos de la población para obtener una misma información” (Babaresco, 2001, p.99).

La tesis recolecto datos para adquirir información mediante el censo, en tal caso se recauda datos precisos y detallados de toda la población.

##### *a) Unidad de análisis*

“La unidad de análisis son los sujetos que van a hacer medidos” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.117).

La unidad de análisis se describe así porque el tipo de unidad es determinada en función de datos reales en la cual se realiza en el proyecto o estudio de la investigación, ya sea a un grupo de personas, a una única persona, objetos como revistas, libros, periódicos o fotografías, también se puede llevar a cabo unidades geográficas en parámetros como ciudades y sociales como divorcios, nacimientos y muertes.

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

#### **4.7.1. Técnicas**

La técnica para la recolección de datos de la presente investigación es la

encuesta, la cual según (Arias, 2012) afirma:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, se realiza mediante un cuestionario que consiste en un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito (p.74).

#### **4.7.2. Instrumentos**

Según Mejía, (2005) menciona “Se busca es acopiar información para así poder verificar la situación, es de vital importancia porque se trata de conocer la naturaleza de los fenómenos que proporcionara dicha información acerca de la característica”(p.35).

- Materiales de verificación
- Fichas de recolección de datos
- Uso de computadora portátil
- Software: SPSS
- Microsoft Excel
- *Google forms*

Como instrumento se ha empleado la encuesta, a través de la aplicación de los cuestionarios para las variables de clima organizacional y desempeño laboral, ambos instrumentos previamente validados y usados internacionalmente.

##### *a) Diseño*

El diseño del instrumento se desarrolló basado en la escala de likert para conocer las opiniones de los colaboradores de la empresa ODAM Odontología, las respuestas son cerradas con opciones numéricas, las cuales son:

1. Totalmente de acuerdo.
2. De acuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. En desacuerdo.
5. Totalmente en desacuerdo.

*b) Confiabilidad*

Para Fernández, (2020) menciona que la “confiabilidad se tuvo en cuenta sobre toda la validez de contenido mediante la revisión del juicio de expertos e investigadores relacionados con el tema en estudio, para ello se trabajó con diferentes expertos, donde todos por unanimidad valoraron en forma satisfactoria” (p.298).

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento, se utilizó el estadístico de alfa de cronbach, ello nos brinda el dato de que si las preguntas del instrumento son entendidas por nuestro público objetivo.

**Tabla 2.**

*Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	26

*Nota:* Extraído y calculado en el software SPSS versión 26.

De acuerdo con la tabla 2, se pudo determinar que el alfa de cronbach, que indica el valor de entendimiento de las preguntas del instrumento planteado, por ello se muestra que el valor calculado fue 0.978, se según la escala de validación está considerado como excelente, como se muestra en la figura 7.

**Figura 7.**

*Interpretación del valor de Alfa de Cronbach.*

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9, 1]
2	Muy bueno	]0.7, 0.9]
3	Bueno	]0.5, 0.7]
4	Regular	]0.3, 0.5]
5	Deficiente [	0, 0.3]

*Nota:* Extraído de la investigación de Tuapanta, Duque & Mena (2017)

c) *Validez*

“La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández, Baptista, & Fernández, 2014, p.200). El instrumento de recolección de datos es sometido a juicio de expertos, para que pueda ser validada. Por ello, se validó con tres profesional mediante el juicio de expertos

**Tabla 3.**

*Expertos que validaron el instrumento*

N°	Datos de profesional	Calificación
1	Dr. Bernedo Málaga Víctor Williams	Buena
2	Mg. Arroyo Dávila Herbert	Muy bueno
3	Mg. Carlos Berrocal Gutarra	Muy bueno

*Fuente:* Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 3, los profesionales que validaron el instrumento planteado.

## Capítulo V: Resultados

### 5.1. Descripción del trabajo del campo

Se solicito la autorización al Gerente General de la empresa ODAM Odontología, para acceder a la relación de los colaboradores actuales y posteriormente realizar la recolección de información mediante el cuestionario, posterior a la obtención de dicha información de la muestra que está comprendida por 60 colaboradores, se debe de considerar que al ser la muestra igual a la población se desarrolló el censo sin discriminar a ningún integrante.

El trabajo de campo se llevó a cabo en un periodo que comprende desde el 15 de septiembre hasta el 28 de septiembre del 2022.

Considerando la dificultad para reunir a todo el personal porque los horarios de trabajo varían de acuerdo con su grupo de trabajo, se tuvo que realizar el cuestionario entre sus refrigerios, hora de ingreso, hora de salida, todo ello dentro de las instalaciones de la empresa.

A cada colaborador se le detallo brevemente el propósito de la investigación y se procedió de manera voluntaria a rellenar el cuestionario, se les concedió un tiempo aproximado de 15 minutos a cada uno de ellos, cabe resaltar que los colaboradores dieron comentarios positivos sobre la realización de la encuesta, ya que consideran que su ambiente laboral debe mejorar para desempeñar mejor sus labores.

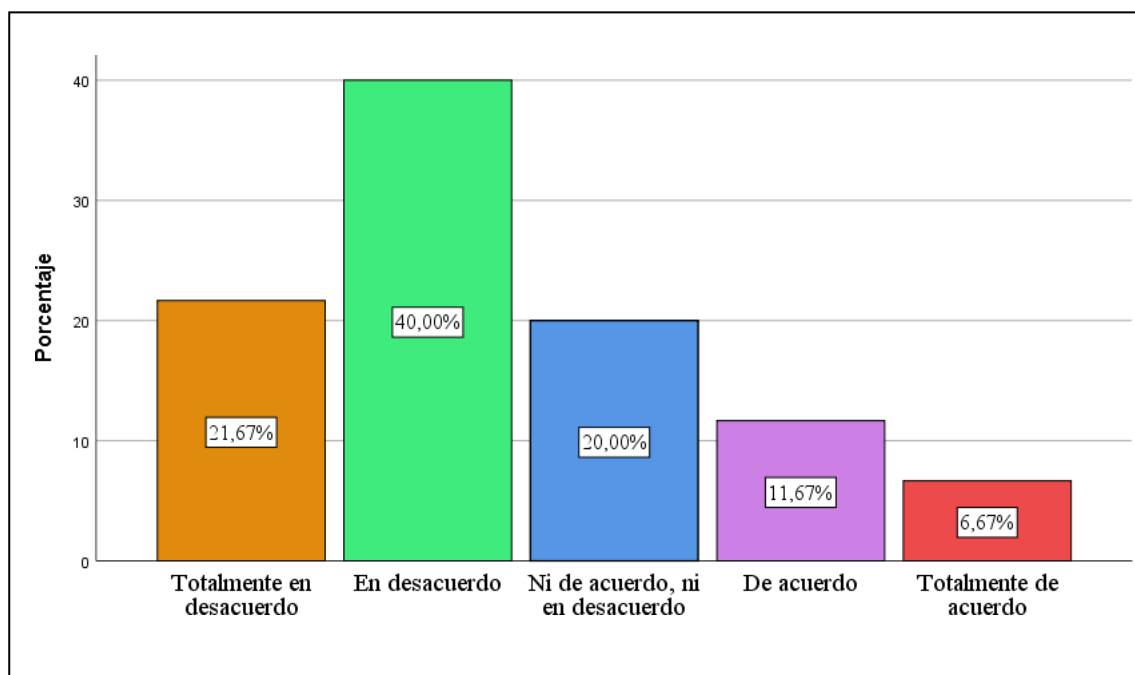
## 5.2. Presentación de resultados

### 5.2.1. Variable clima organizacional

#### A. Dimensión de autorrealización

**Figura 8.**

*El jefe se interesa por el éxito de sus empleados*



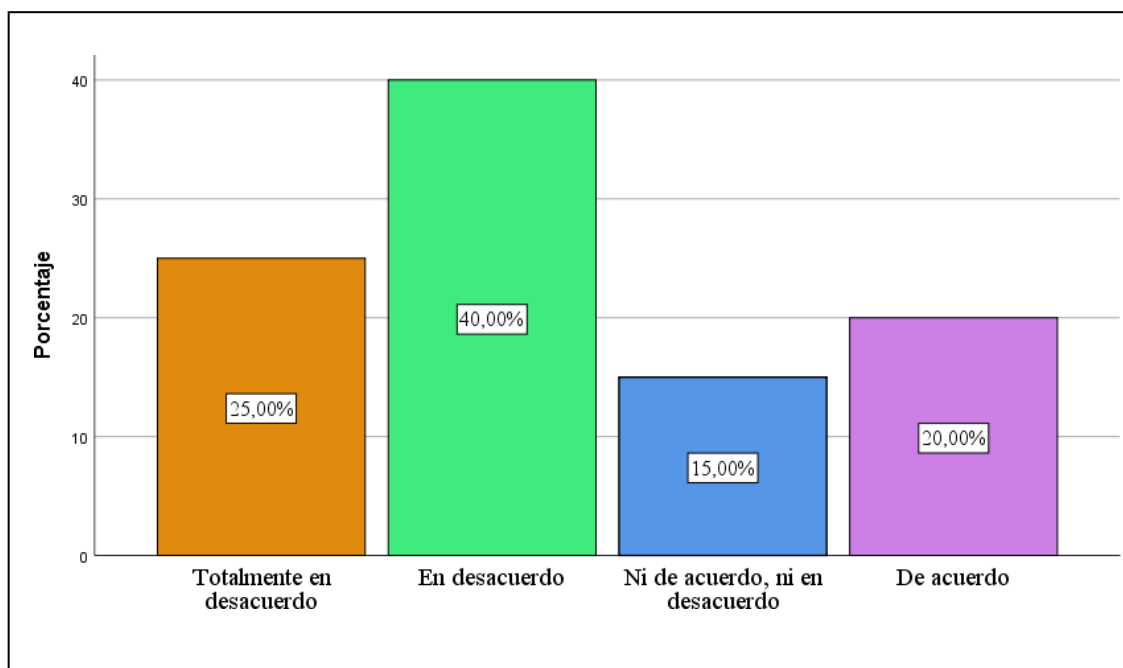
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 8 se puede observar que el 18,34% de los encuestados (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que el jefe si se interesa por el éxito de sus trabajadores, aunque el 20% opina “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, también, lo más resaltante es el 61,67% de los empleados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa del jefe. De acuerdo a los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 61,67% de los encuestados de la empresa ODAM odontología están en desacuerdo con que el jefe se interesa por el éxito de sus trabajadores, es decir que no obtienen apoyo, confianza, compromiso para el logro

de sus metas personales y profesionales; por lo tanto, este resultado permite a la empresa entender que los comportamientos de apoyo, lealtad entre jefes y trabajadores es de vital importancia para la construcción de un buen clima organizacional, además para alcanzar el éxito profesional y también de la empresa.

**Figura 9.**

*El jefe reconoce los logros en el trabajo.*



*Nota:* Elaboración propia.

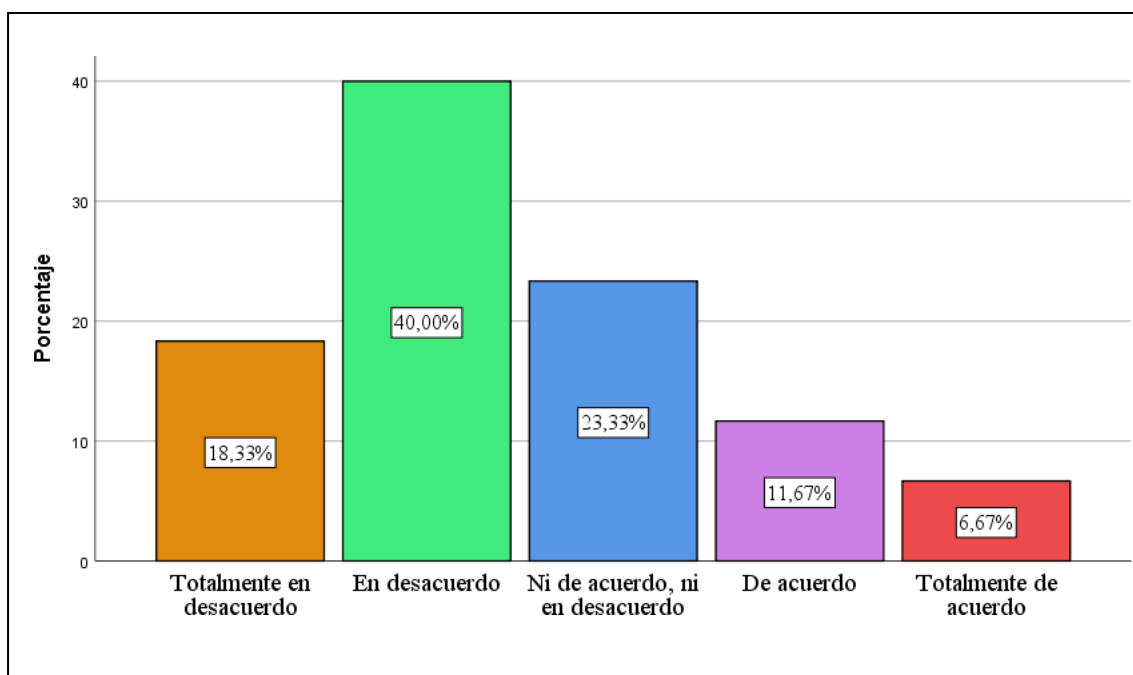
En la figura 9 se puede observar que el 20% de los encuestados (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que el jefe reconoce los logros en el trabajo, aunque el 15% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, peor aún se observa lo más resaltante con el 65% de los trabajadores (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo a los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 65% de los encuestados de la empresa ODAM odontología están en desacuerdo con que el jefe reconoce los logros en el trabajo, es decir que no se sienten motivados, recompensados por las acciones



realizadas; es importante entender que el hecho de fomentar el reconocimiento laboral favorece y refuerza positivamente a una buena autoestima, además genera satisfacción personal en los trabajadores, por lo tanto, este resultado permite a la empresa considerar la creación de un programa de reconocimiento individual y grupal para sus colaboradores.

**Figura 10.**

*Existen oportunidades de progresar en la empresa.*



*Nota:* Elaboración propia.

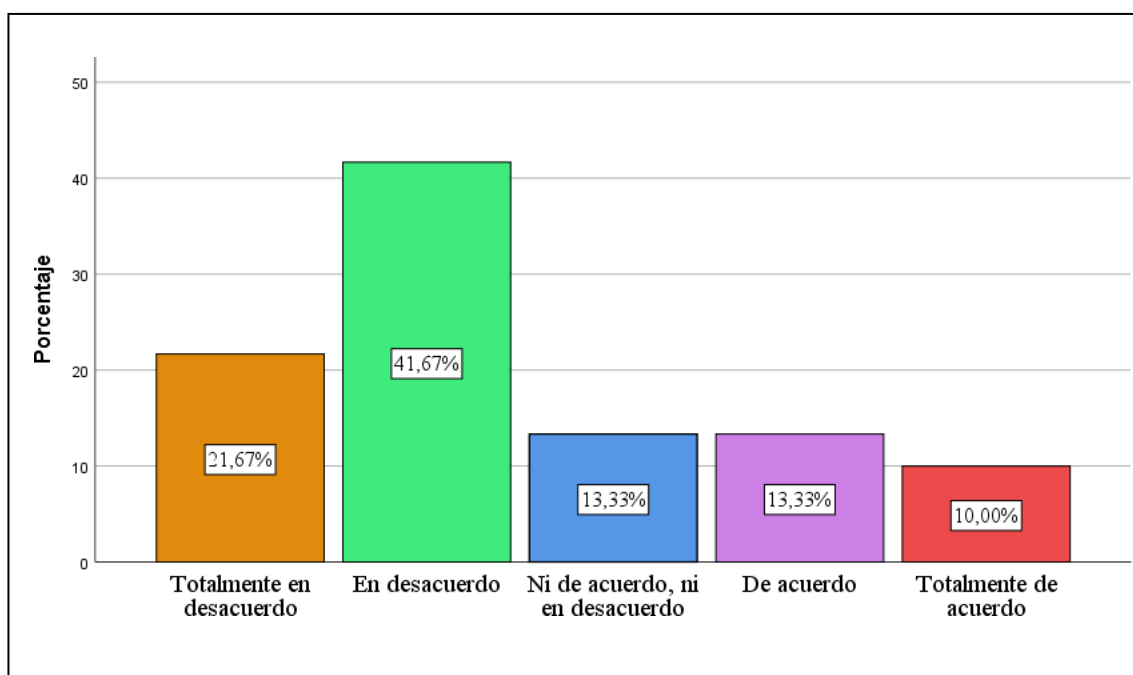
En la figura 10 se puede observar que el 18,34% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tiene una percepción positiva de que en la empresa existe oportunidades de progresar, también se observa el 23,33% de los empleados se muestra indiferente “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por otro lado, el 58,33% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 58,33% de los

trabajadores de la empresa ODAM odontología están en desacuerdo de que existe oportunidades de progresar en la empresa, es decir que no se les ayuda a expandir sus conocimientos, no adquieren nuevas habilidades; es importante entender que cuando los trabajadores son alentados para aprender, la empresa se beneficia con el aumento de la productividad, por lo tanto, este resultado permite a la empresa establecer un plan de desarrollo personal para cada colaborador, alentando al aprendizaje continuo.

### B. Dimensión de involucramiento laboral.

**Figura 11.**

*Se siente compromiso con el éxito en la empresa.*



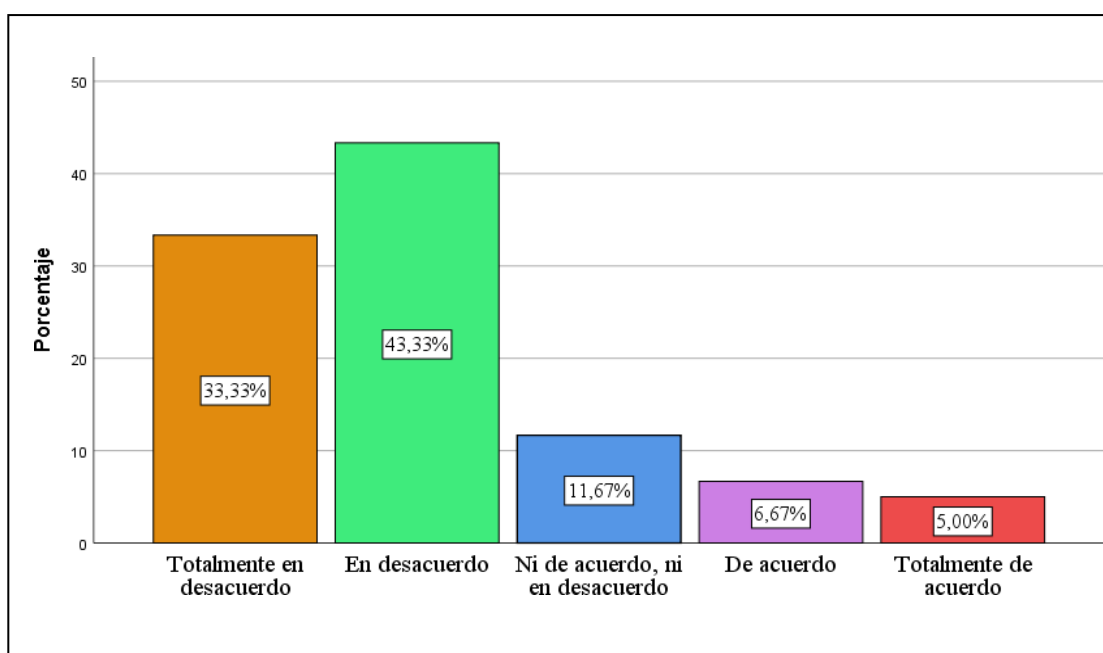
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 11 se puede observar que el 23,33% de los encuestados (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tiene una opinión positiva respecto al compromiso con el éxito de la empresa, aunque el 13,33% se muestra indiferente ya que opina “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por otro lado, el 63,34% de los trabajadores (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y

“en desacuerdo”) tienen una opinión negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 63,34% de los encuestados de la empresa ODAM odontología, no sienten compromiso del éxito de la empresa, no sienten que su trabajo es importante; sin embargo, se debe tener en cuenta que involucrar a los colaboradores significa encontrar maneras de impulsar la productividad, lo cual es beneficioso para todos, por lo tanto, este resultado permite a la empresa crear condiciones laborales para que el colaborador se sienta comprometido y pueda ofrecer más de su capacidad y potencial.

**Figura 12.**

*Hay una clara definición de visión, misión y valores en la empresa*



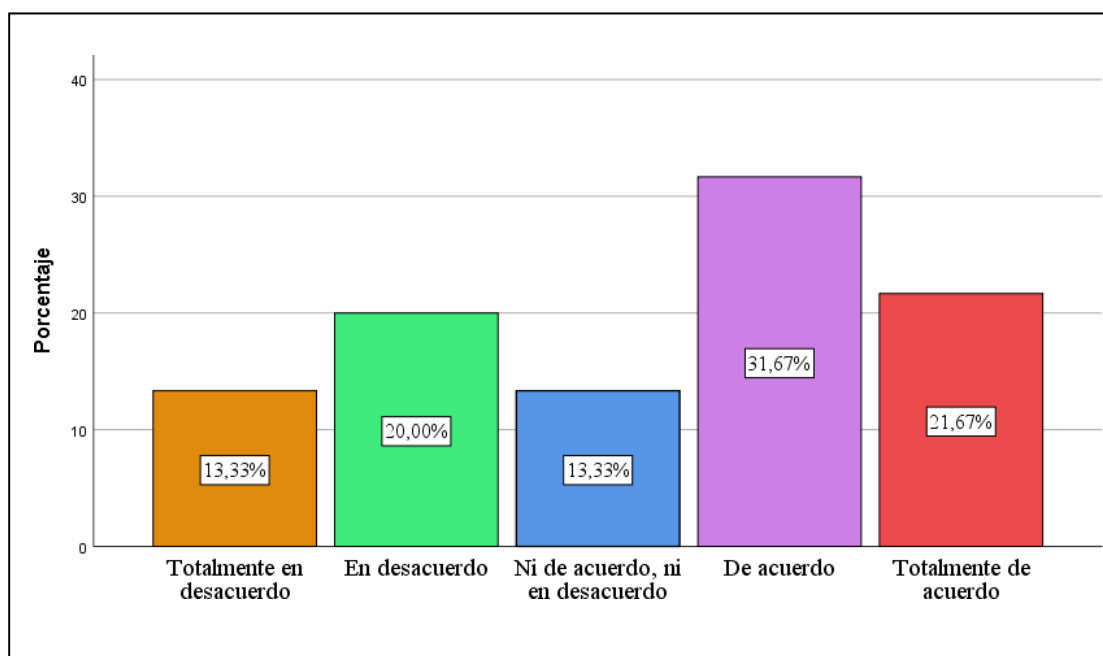
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 12 se puede observar que el 11,67% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que hay una clara definición de visión, misión y valores en la empresa, aunque 11,67% opina “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por otro lado, lo más resaltante es el 76,67% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tiene una percepción negativa. De acuerdo a los

datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 76,67% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología, no tienen una clara definición de visión, misión y valores en la empresa, es decir que no conocen la finalidad de sus labores, no tienen proyección a medio o largo plazo; es importante que todo el equipo de trabajo mire hacia el mismo punto, por lo tanto, este resultado permite a la empresa promover y difundir la misión, visión, valores para que los colaboradores puedan trazar objetivos y sean conscientes de lo que la empresa está buscando realmente.

**Figura 13.**

*Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.*



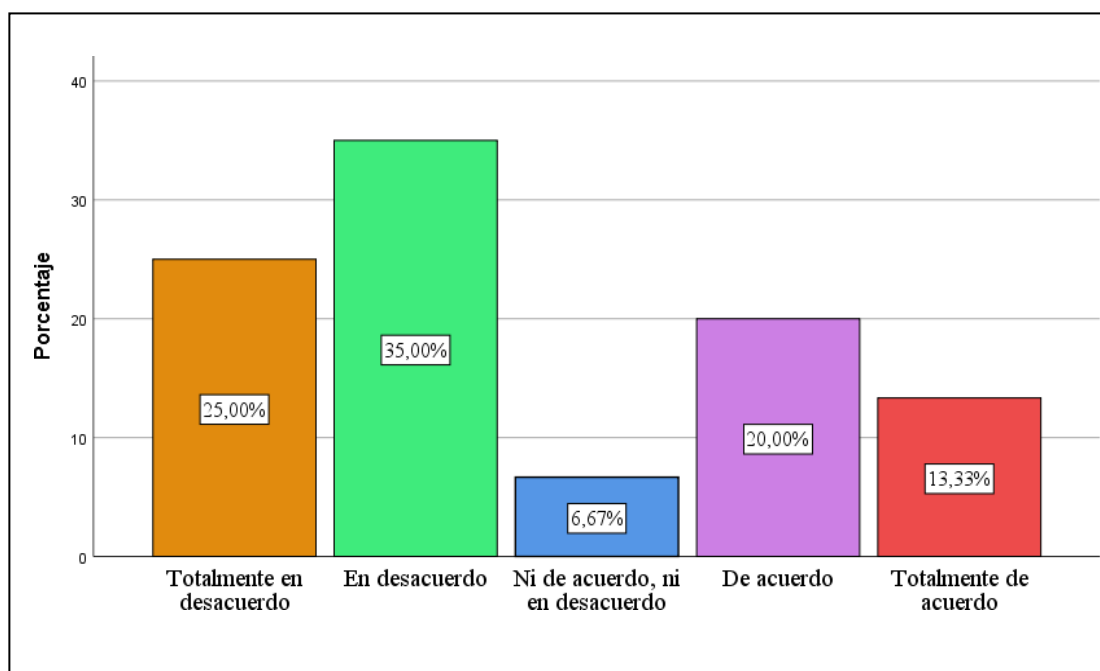
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 13 se puede observar que el 53,34% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que el empleado si se considera factor clave para el éxito de empresa, aunque el 13,33% de los trabajadores se muestra indiferente “ni de acuerdo, nien desacuerdo”, también se observa el 33,33% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción

negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 33,33% de los encuestados de la empresa ODAM odontología, no se consideran factor clave para el éxito de la empresa, es decir que no se sienten realizados y felices con el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, este resultado permite a la empresa identificar el talento de cada trabajador y apoyar a que mejore su rendimiento laboral, así mismo verificar que sus colaboradores estén ubicados en el puesto de trabajo adecuado, para que trabajen con esfuerzo y pasión, logrando los objetivos que la empresa espera alcanzar.

**Figura 14.**

*Tiene la oportunidad de tomar decisiones sobre las actividades diarias.*



*Nota:* Elaboración propia.

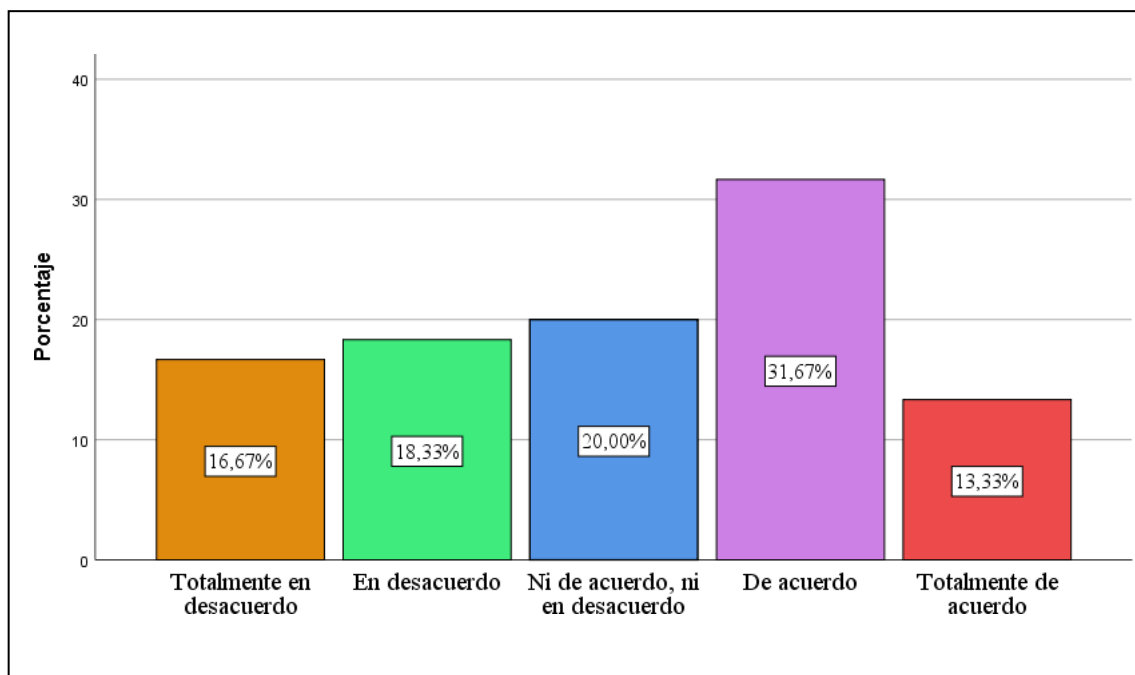
En la figura 14 se puede observar que el 33,33% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que tienen la oportunidad de tomar decisiones sobre las actividades diarias, aunque el 6,67% de los trabajadores se muestra indiferente “ni de

acuerdo ni en desacuerdo”; por otro lado, el 60% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 60% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología no tienen la oportunidad de tomar decisiones sobre las actividades diarias, es decir que no se les delega la facultad de emitir recomendaciones ante los problemas del trabajo diario; sin embargo, se debe tener en cuenta que la toma de decisiones brinda al colaborador un sentido mayor de responsabilidad y pertenencia con la empresa, por lo tanto, este resultado permite a la empresa empoderar a sus trabajadores y ayudar en el proceso de toma de decisiones con la finalidad de encontrar mejores soluciones ante cualquier situación para afrontar los retos del día a día.

### C. Dimensión de supervisión.

**Figura 15.**

*El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*



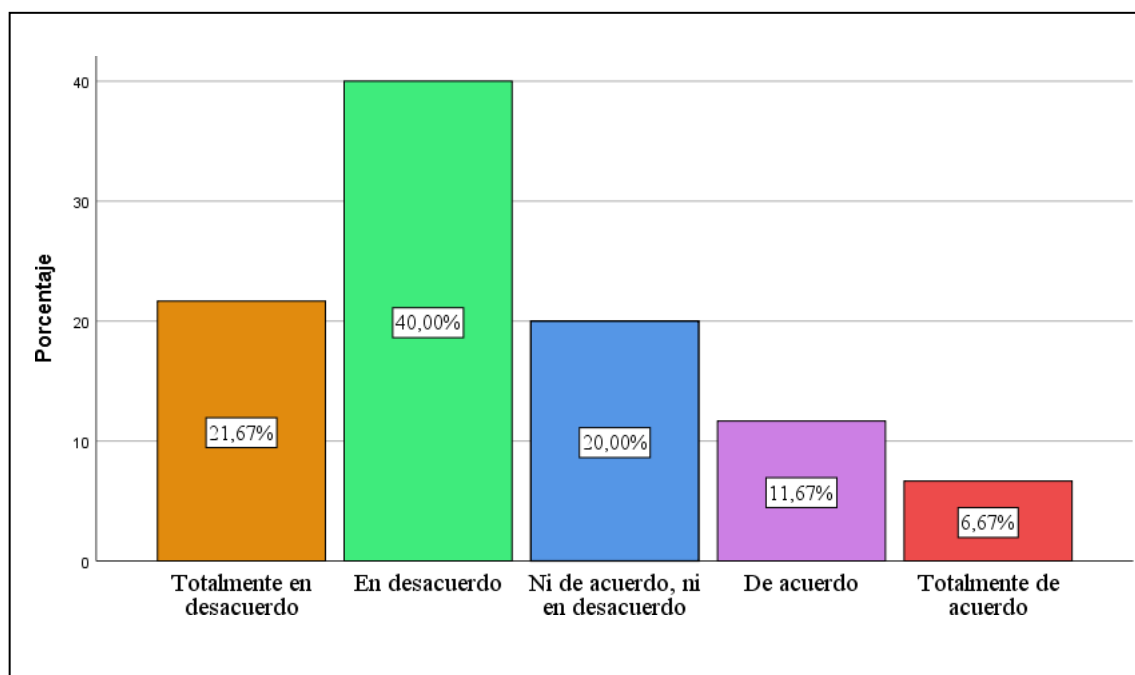
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 15 se puede observar que el 45% de los trabajadores (la suma de

los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que el jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la empresa, aunque el 20% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, el 35% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 35% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología no tienen apoyo del jefe para superar obstáculos; sin embargo, es importante que el jefe sea un líder que influya positivamente en la productividad de los trabajadores, no solo se trata de supervisar, sino también de ayudar y aportar conocimientos a cada persona; por lo tanto, este resultado permite a la empresa organizar cursos de liderazgo para los jefes y crear una relación saludable entre líderes y colaboradores.

**Figura 16.**

*Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.*



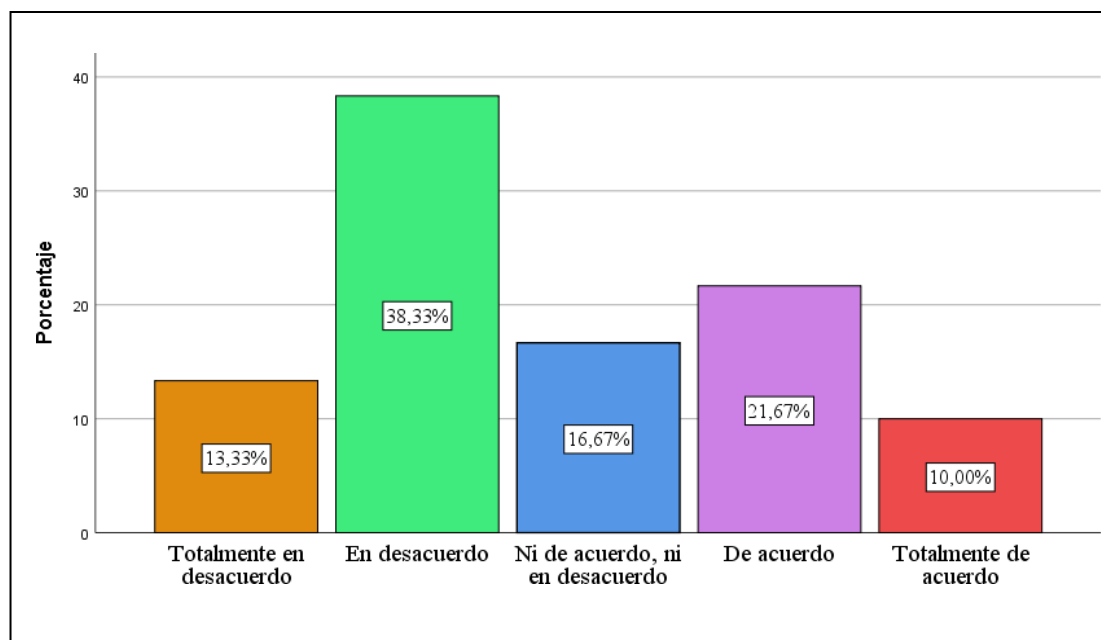
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 16 puede observar que el 18,34% de los trabajadores (la suma de

los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo, por otro lado, el 20% opina “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, por otro lado, lo más resaltante es el 61,67% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 61,67% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología no reciben la preparación necesaria para realizar su trabajo; sin embargo, es importante saber qué través de las ideas, capacidades y proyectos de las personas se desarrolla el éxito de la empresa, por lo tanto, este resultado permite a la empresa invertir en el talento humano mediante las capacitaciones, con la finalidad de mejorar los conocimientos indispensables y acrecentar el progreso laboral.

**Figura 17.**

*En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo.*



*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 17 se observa que el 31,67% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que la empresa mejora continuamente los métodos de trabajo,

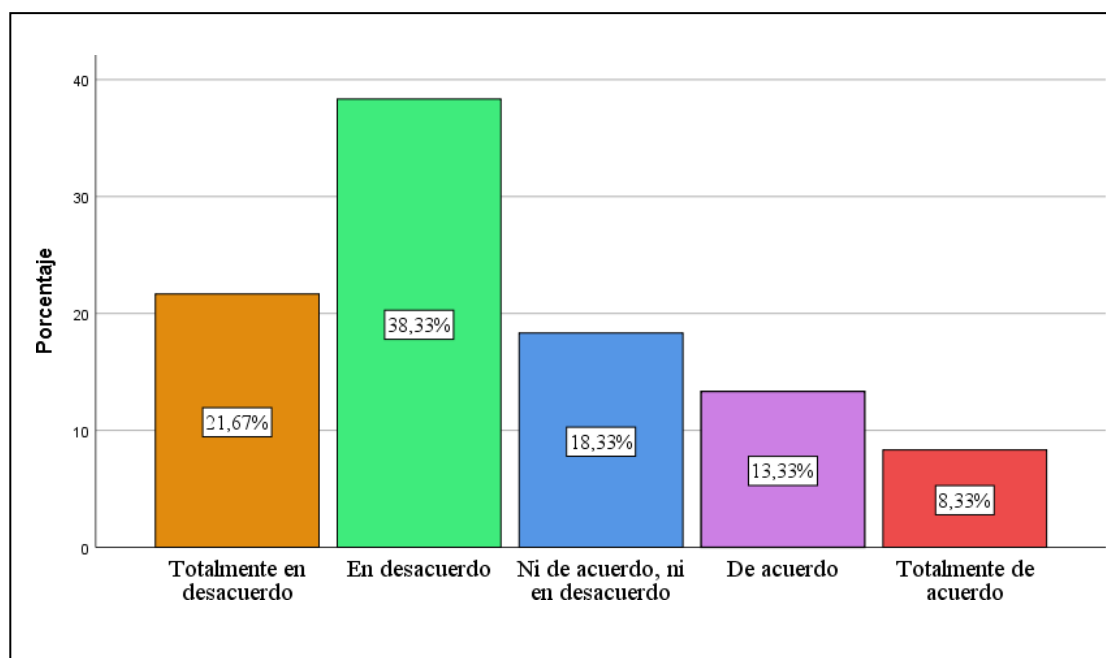


también el 16,67% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”; peor aún por otro lado el 51,66% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 51,66% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología están en desacuerdo de que la empresa mejora continuamente los métodos de trabajo; sin embargo, es importante saber qué en un entorno tan cambiante como el de estos tiempos, se requiere innovar nuevos métodos de trabajo para optimizar recursos, mejorar la calidad del trabajo realizado, por lo tanto, este resultado permite a la empresa crear un plan de mejora continua que incentive la retroalimentación, conocimientos y nuevas experiencias en el equipo.

#### D. Dimensión de comunicación

**Figura 18.**

*La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.*



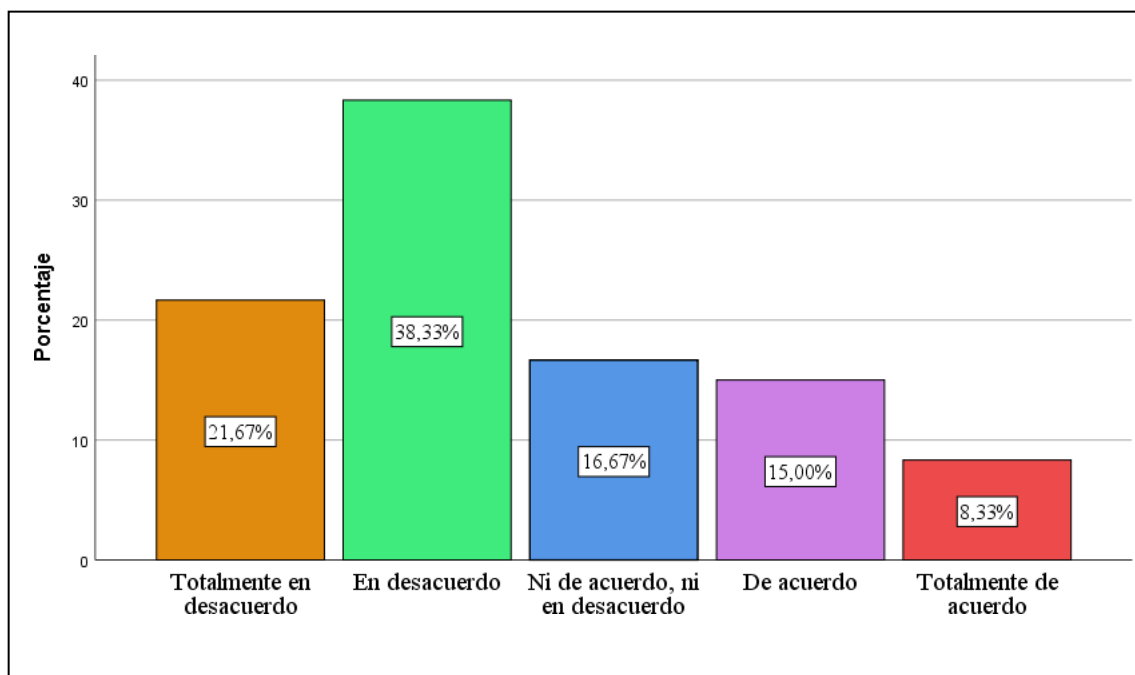
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 18 se puede observar que el 21,66% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen

una percepción positiva de que la empresa fomenta y promueve la comunicación interna, por otro lado, el 18,33% opina “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, también se observa lo más resaltante, el 60% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 60% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología están en desacuerdo de que la empresa fomenta y promueve la comunicación interna; es importante saber qué para el buen funcionamiento de la empresa es necesario fomentar el dialogo entre todos los trabajadores de diversas áreas, por lo tanto, este resultado permite a la empresa organizar reuniones periódicas con la finalidad de coordinar las tareas de manera eficiente y fomentar el compromiso de los trabajadores, también crear un buzón de sugerencias para proponer ideas.

**Figura 19.**

*Existe comunicación fluida entre el personal de las diversas oficinas.*



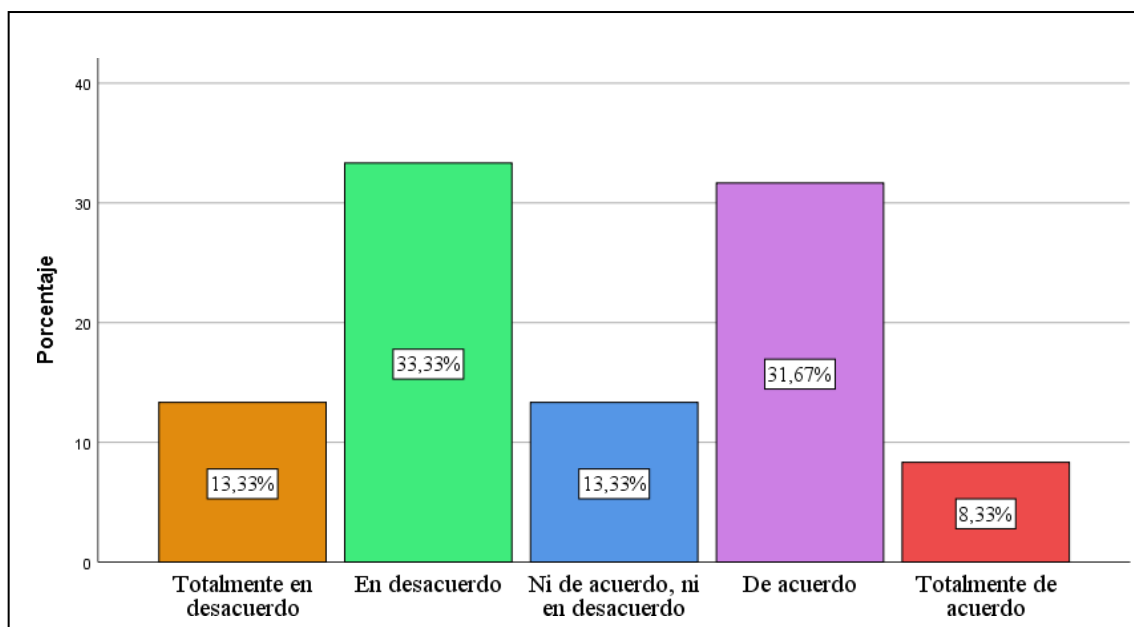
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 19 se puede observar que el 23,33% de los trabajadores (la suma

de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que existe comunicación fluida entre el personal de las diversas oficinas, aunque el 16,67% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, el 60% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa. De acuerdo con los datos de la parte negativa, se puede evidenciar que el 60% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología están en desacuerdo de que existe comunicación fluida entre el personal de las diversas oficinas, lo que significa la existencia de malentendidos por errores comunicativos; por lo tanto, este resultado permite a la empresa entender que es necesario crear relaciones interpersonales entre sus colaboradores, mediante la organización de actividades fuera del entorno laboral para mejorar la comunicación interna en el trabajo.

**Figura 20.**

*Existe suficientes canales de comunicación.*



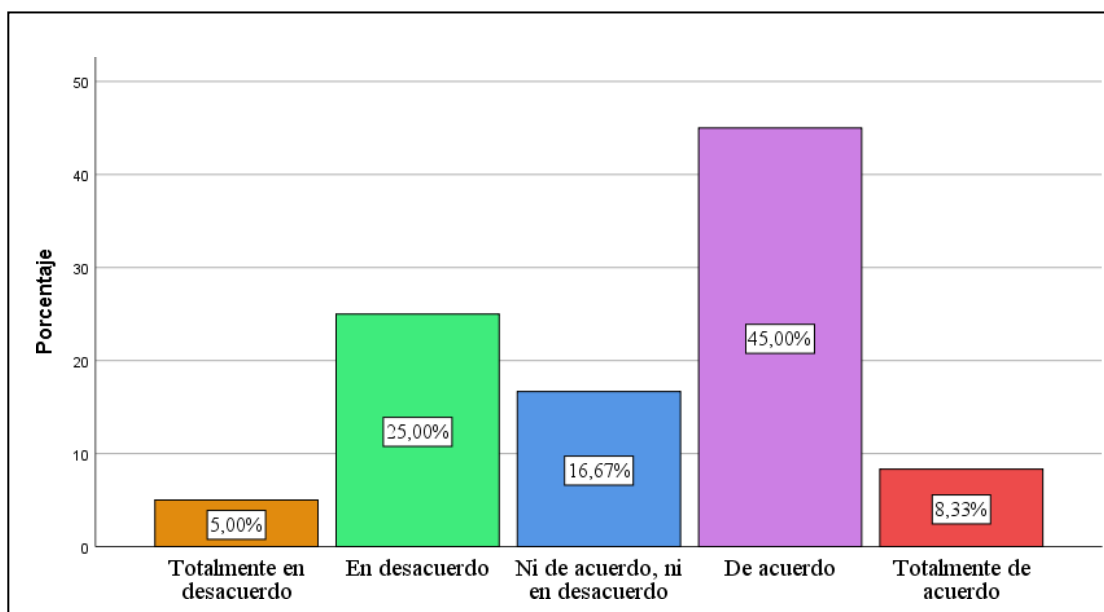
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 20 se puede observar que el 46,66% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”)

tienen una percepción de que no existe suficientes canales de comunicación dentro de la empresa debido a que no se trasmite una comunicación entre compañeros, haciendo que el trabajo en equipo sea deficiente y a su vez esto genera que las interrelaciones entre las áreas se vean divididas, por otro lado el 13,33% no muestra interés en dar su opinión sobre los canales de comunicación, el 40% (la suma de los porcentajes de las alternativas “de acuerdo” y totalmente de acuerdo”) se muestran a favor de que si existe una sólida comunicación de canales ya que usan diferentes medios para comunicarse como grupos sociales, llamadas y mensajes entre compañeros esto ayuda a que la gestión dentro de la empresa ODAM odontología sea más organizada. por ello es importante contar con más canales de comunicación.

**Figura 21.**

*Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.*



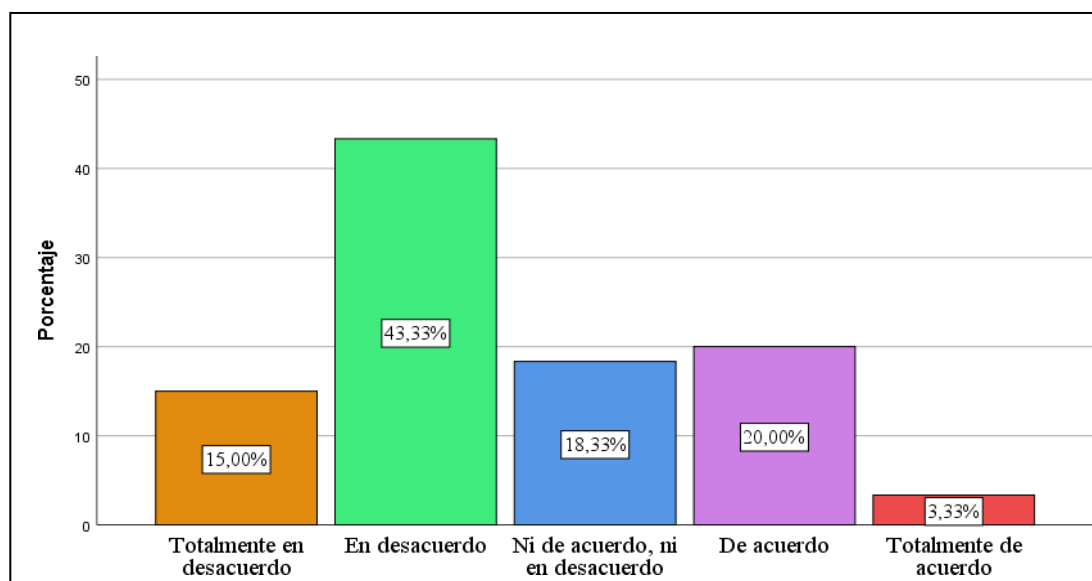
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 21 se puede observar que el 30% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) afirman que no existe tecnología para sus actividades o que no es la adecuada para que les permita mejorar el rendimiento de sus funciones, expresan que carecen de sistemas

tecnológicos como computadoras, herramientas y equipos de odontológicos que permitan una mayor productividad y eficiencia por parte de los trabajadores de la empresa ODAM odontología, por otro lado el 16,67% no muestra interés en dar su opinión sobre la disposición de la tecnología, seguido del 53,33% (la suma de los porcentajes de las alternativas “de acuerdo” y totalmente de acuerdo”) manifiesta que si existe una tecnología efectiva y completa dentro de las diversas áreas de trabajo esto aumenta la productividad, porque pueden controlar mejor sus procesos y reducir el tiempo en la ejecución de los mismos, lo cual además aumenta su competitividad dentro del mercado en ciencias de la salud.

**Figura 22.**

*Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.*



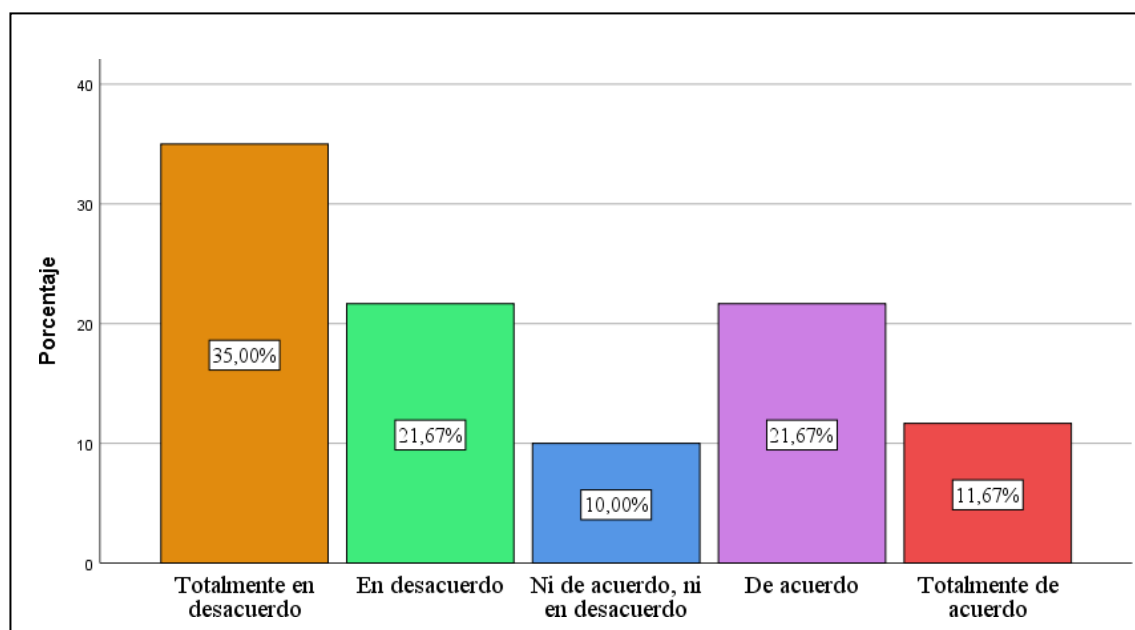
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 22 se puede observar que el 58,33% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) manifiestan que es mínima la cooperación entre compañeros de trabajo provocando la individualidad, es evidente la falta de compañerismo y el ayudar a otros de forma desinteresada esto conlleva a no cumplir las metas establecidas de la empresa y a la misma vez que no exista un buen ambiente laboral, por otro lado el 18,33% no muestra

interés en dar su opinión sobre la cooperación entre compañeros, seguido del 23.33% (la suma de los porcentajes de las alternativas “de acuerdo” y totalmente de acuerdo”) quienes expresan de que si existe una relación constructiva y una cooperación absoluta esto lleva a que las actividades ejercidas por los trabajadores de la empresa ODAM odontología sean mejores y eficaces constituyendo el éxito empresarial.

**Figura 23.**

*La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.*



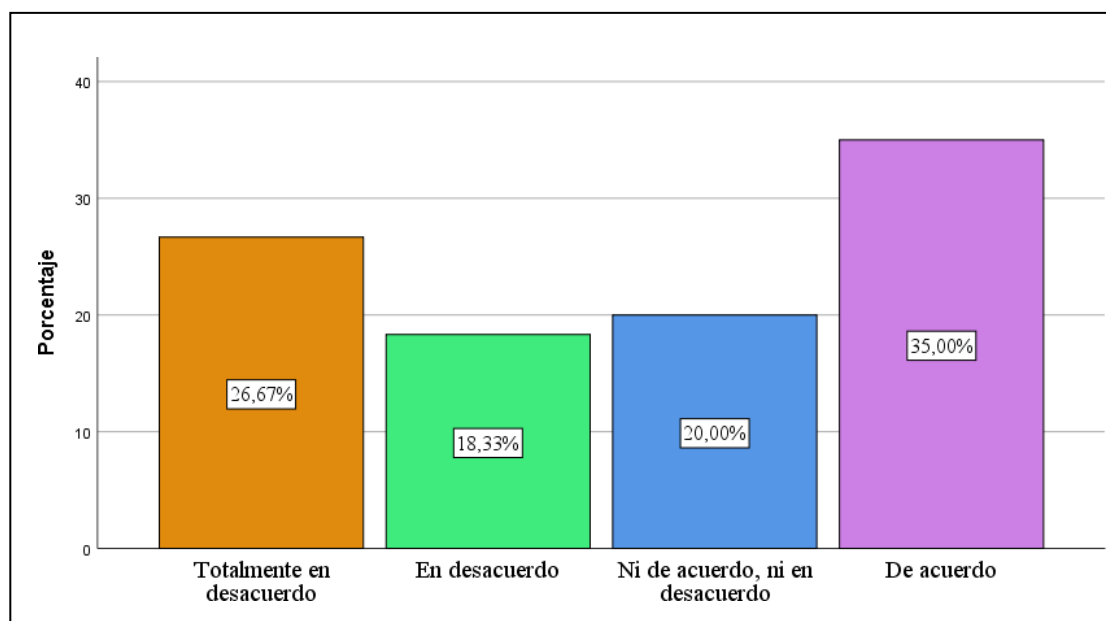
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 23 se puede observar que el 56,67% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa acerca de la remuneración que se les proporciona a los trabajadores que en el mayor porcentaje suele ser el salario mínimo así mismo la remuneración que se les proporciona no está acorde con las actividades que los trabajadores realizan debido a esto tampoco sienten ningún tipo de reconocimiento al realizar alguna acción que conlleve el logro de este. Seguido del 10% que muestra un desinterés sobre la remuneración sobre el desempeño y los logros, así mismo el 33,34% que es (la suma de las alternativas “de acuerdo” y totalmente de acuerdo”) están a favor

de que, si son bien recompensados por esfuerzo aplicado y la obtención de buenos resultados en las áreas de trabajo, esto también indica que solo una parte de los trabajadores recibe honorarios extras por los logros establecidos por otro lado la empresa ODAM odontología busca mejorar día a día la productividad y el compromiso de sus empleados para tener en cuenta el pago por desempeño.

**Figura 24.**

*En la empresa es propicio el desarrollo de otras capacidades.*



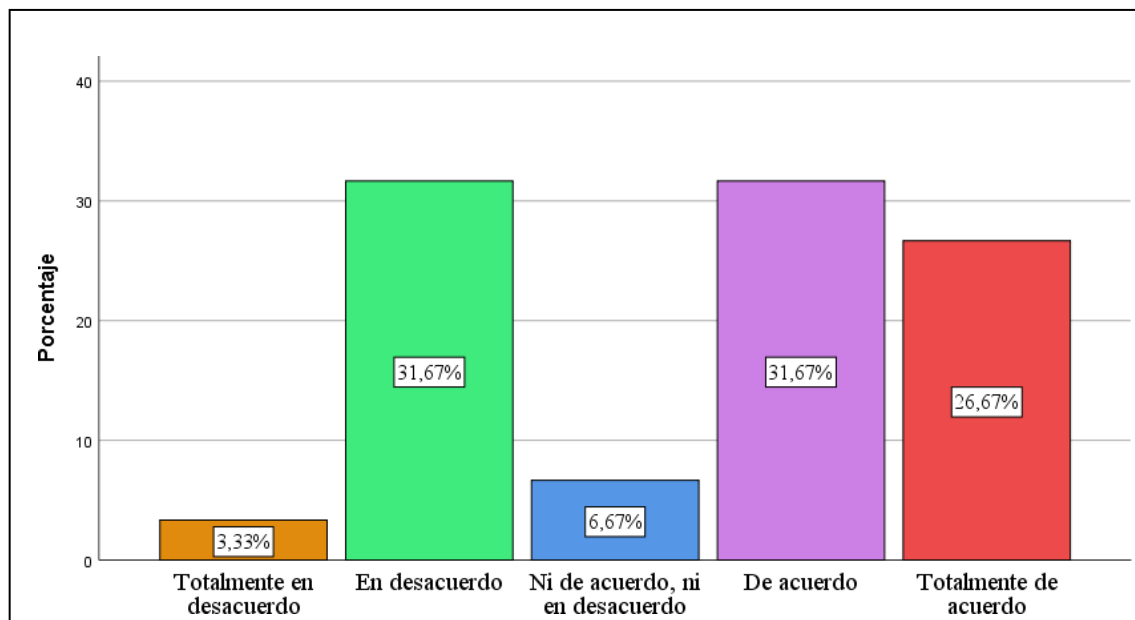
*Nota:* Elaboración propia.

La figura 24 muestra que la empresa propicio el desarrollo de otras capacidades se puede observar que el 45% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa de que en la empresa no es propicio el desarrollo de otras capacidades, ODAM odontología no se brinda la confianza suficiente para poder desarrollar otras capacidades, el trabajador realiza solo sus funciones mas no desarrolla otras capacidades, el desarrollo de capacidades es esencial para hacer una mayor contribución en la empresa y a uno mismo, aunque el 20% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, el 35% de los encuestados están “de acuerdo” la cual

tienen una percepción positiva.

**Figura 25.**

*Puede desempeñarse en sus funciones laborales sin ayuda de otro.*



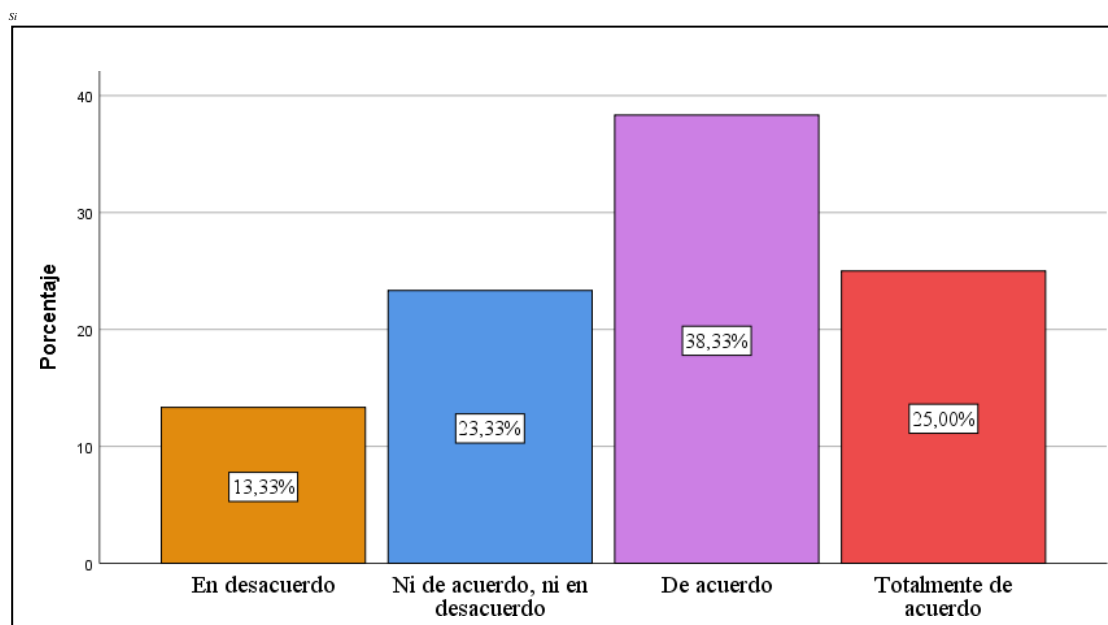
*Nota: Elaboración propia.*

En la figura 25 se puede observar que el 35% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción de que no pueden desempeñarse en sus funciones laborales sin ayuda de otro, en la empresa ODAM odontología cada persona es indispensable para que haya una mejor afluencia de pacientes, es fundamental para realizar un mejor trabajo esto ayudará a la empresa a trabajar de manera más organizada, facilitando el cumplimiento de los objetivos, aunque el 6,67% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, 58,34% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) puede desempeñarse en sus funciones laborales sin ayuda de otro, esto conlleva a estar seguros en sus capacidades y responsabilidades que le son asignadas.



**Figura 26.**

*En su puesto de trabajo realiza sus actividades con vocación.*

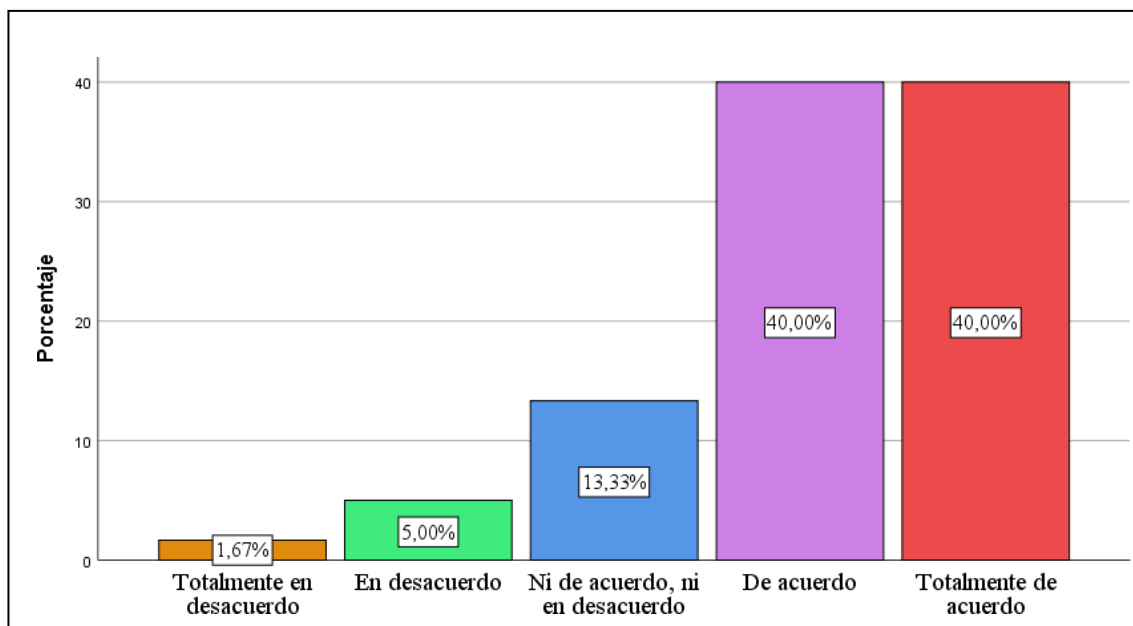


Nota: Elaboración propia.

En la figura 25 se puede observar que el 13,33% de los trabajadores está en “desacuerdo” indican que realizan su trabajo sin nacer de ellos mismos hacerlo, refiriéndose a que no prestan el esfuerzo y tiempo que se requiere para desarrollar una mejora en sus actividades laborales, así mismo se observa que tienen una poca actitud al prestar sus servicios al empleador y no son conscientes de que no se realiza el trabajo con vocación, el 23,33% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, seguido del 63,33% que es (la suma de los porcentajes de las alternativas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) afirman que realizan su trabajo con vocación, a pesar de que no haya un reconocimiento por parte de los superiores. La habilidad que se tiene o se ha ido aprendiendo con el tiempo ha formado parte de uno mismo, la forma de ser y de actuar y con ello asumir y enfrentar las cosas.

**Figura 27.**

*Se considera responsable en las funciones que le son asignadas.*

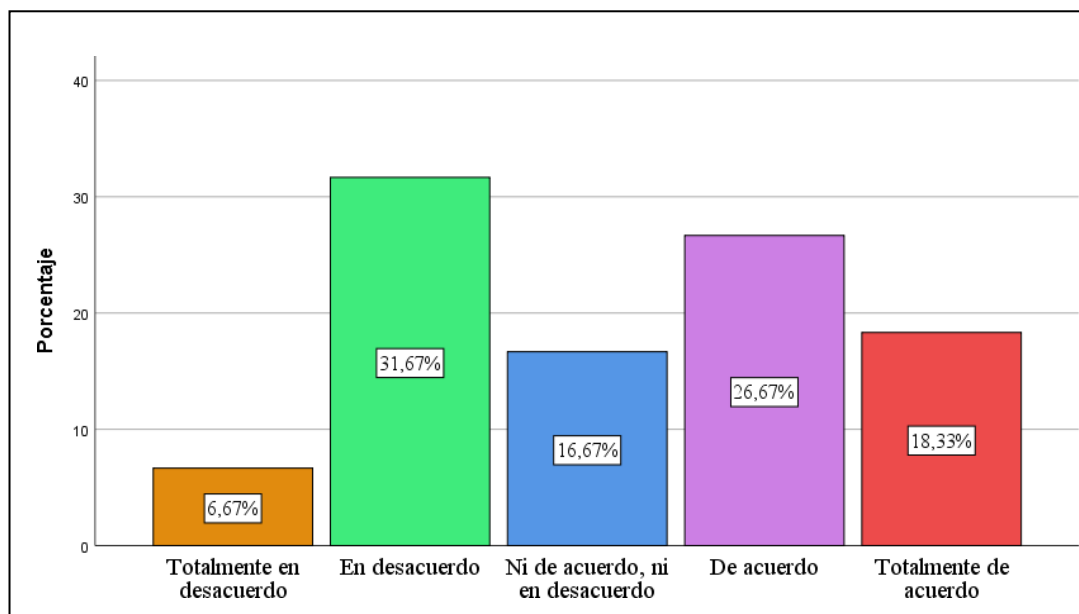


*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 27 se puede observar que el 80% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de que se son responsables en las funciones que le son asignadas dentro de la empresa ODAM odontología, así mismo, indican que si son responsables ante cualquier función que se les asignan, procurando mayor importancia a las tareas y labores, por ende, cada uno es consciente de sus funciones para mantener su puesto de trabajo y no sufrir las consecuencias de un despido. Por otro lado, el 13,33 % se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, seguido del 6,67% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) que no se consideran responsables en sus funciones que le fueron asignadas esto produce que la empresa no genere un impacto en el mercado debido a que sus trabajadores no está comprometidos con las metas establecidas.

**Figura 28.**

*Existe una buena comunicación con sus compañeros de área de trabajo.*

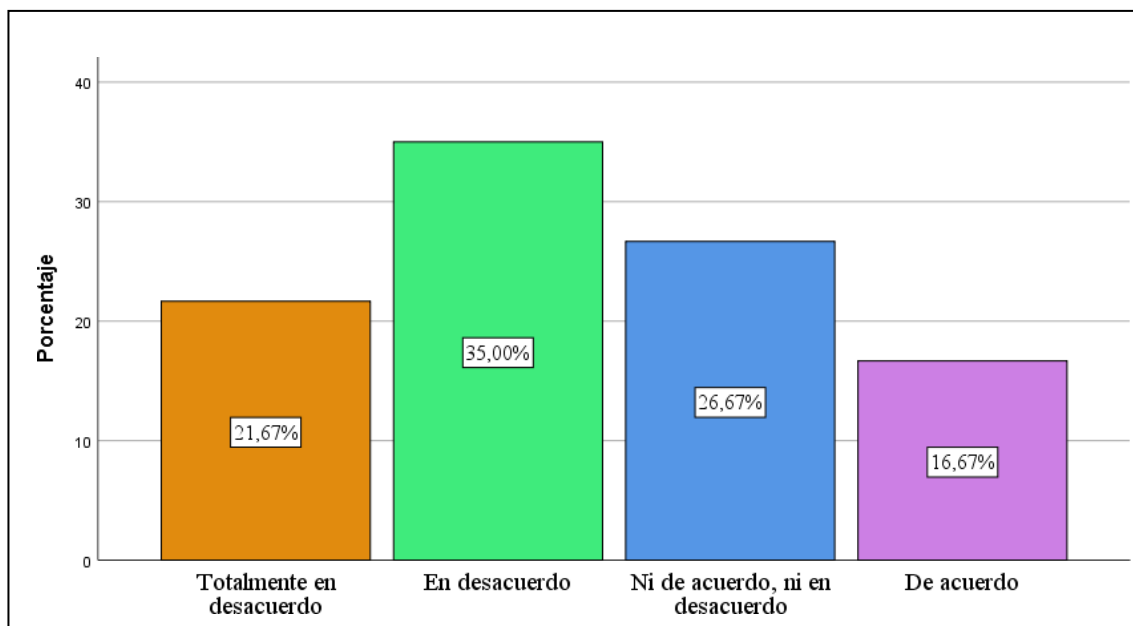


*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 28 se puede observar que el 38,34% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) indican que es mínima la comunicación entre compañeros de trabajo esto genera un clima de inseguridad en el que los demás no comparten sus ideas por temor a no ser respetados esto indica una comunicación poco efectiva donde no se trasmite de forma concisa y clara las opiniones hacia el equipo de trabajo de la empresa ODAM odontología. Seguido del 16,67% de los trabajadores que muestra el desinterés por dar su opinión respecto a la comunicación, así mismo el 45% que es la (la suma de los porcentajes de las alternativas de “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) se manifiestan a favor de que existe una buena comunicación entre compañeros donde se respeta todas las ideas y se vela por el bienestar de uno con el otro esto influye en la productividad de la empresa. Sin una buena comunicación, se puede estar desaprovechando el potencial de los empleados.

**Figura 29.**

*Se siente usted recompensado al realizar sus funciones con éxito.*

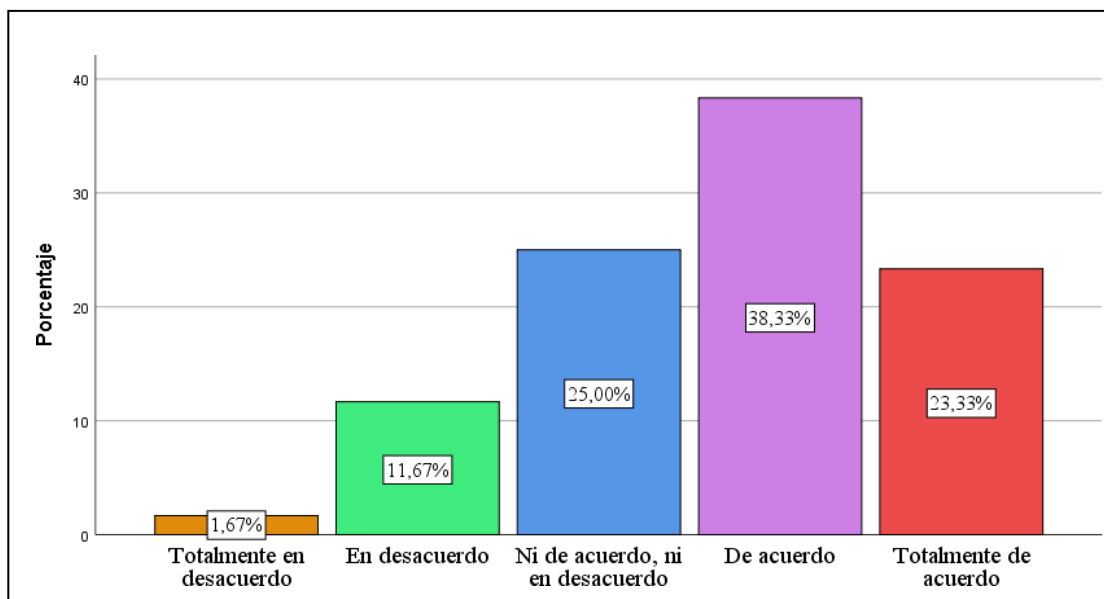


*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 29 se observa que el 56,67% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa de ser recompensados al realizar sus funciones con éxito en la empresa ODAM odontología, aunque el 26,67% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, el 16,67% de los encuestados están “de acuerdo” la cual tienen una percepción positiva. Uno de los retos más importantes de las empresas es la retención de talento humano esto puede llevarse a cabo de forma efectiva con el reconocimiento laboral. Reconocer la labor de cada trabajador es una de las principales fuentes de satisfacción laboral y personal de cada individuo, fomentar el reconocimiento laboral genera satisfacción con lo que uno se siente bien ya que sus esfuerzos se ven reconocidos, se sienten motivados para conseguir el éxito de la empresa de lo contrario el trabajador buscare otras opciones donde se sientan mejor valorados.

**Figura 30.**

*Siente que al finalizar su turno logro sus objetivos.*

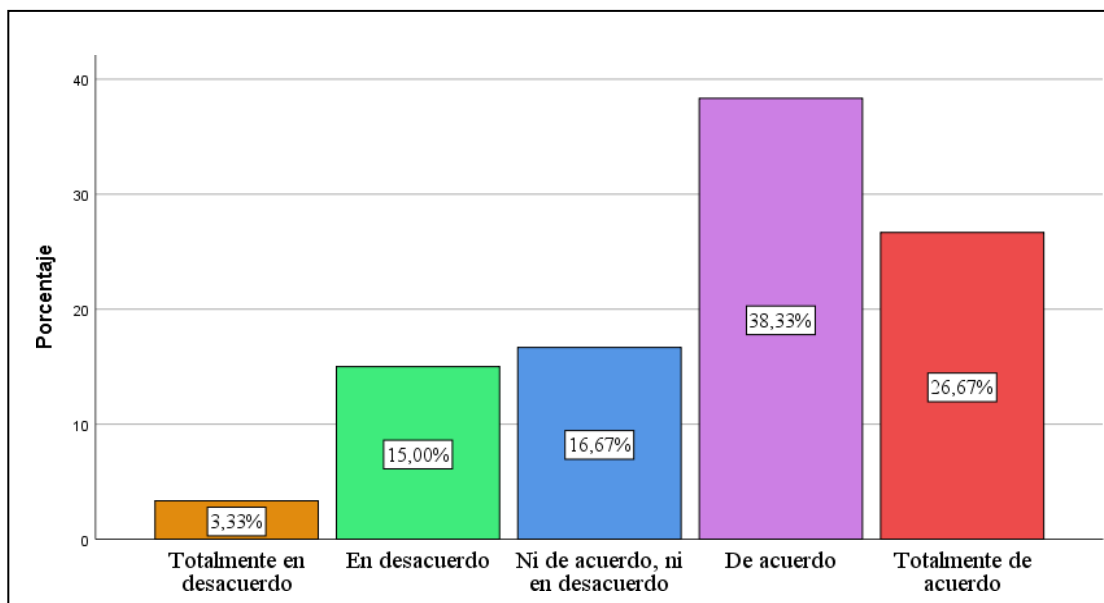


*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 30 se puede observar que el 13,34% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) afirman que no sienten que al finalizar el día hayan logrado sus objetivos, por ello desestiman que deban ser recompensados al final de su día laboral, esto afecta el talento y la confianza de los trabajadores brindándoles poca oportunidad de crecimiento por parte de la empresa ODAM odontología el 25% no muestra interés en dar su opinión sobre los logros y objetivos, seguido del 61,66% que es (la suma de los porcentajes de las alternativas “de acuerdo” y totalmente de acuerdo”) manifiestan que si logran cumplir con sus metas diarias ya que ponen el esfuerzo por llegar a un nivel alto de profesionalidad, esto está basado en el desarrollo de conocimientos y habilidades necesarias para cumplir sus expectativas profesionales resaltando el responsabilidad, puntualidad y el compromiso.

**Figura 31.**

*Soy capaz de manejar cualquier situación que se me presente.*

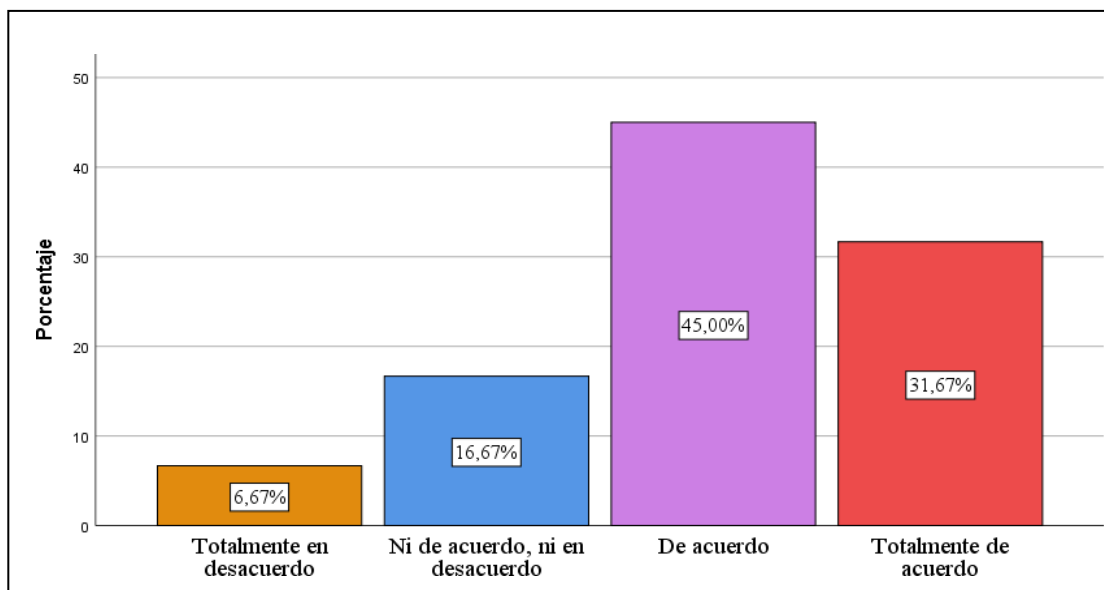


*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 31 se puede observar que el 18,33% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción de que no son capaz de manejar cualquier situación que se les presente, aunque el 16,67% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, 65% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) son capaz de manejar cualquier situación que se les presente en la empresa ODAM odontología, la capacidad de cada individuo para manejar situaciones diversas que se presentan el día a día, discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamentos de cada acontecimiento es favorable para la empresa.

**Figura 32.**

*En su puesto de trabajo realiza sus actividades con dedicación.*



*Nota:* Elaboración propia.

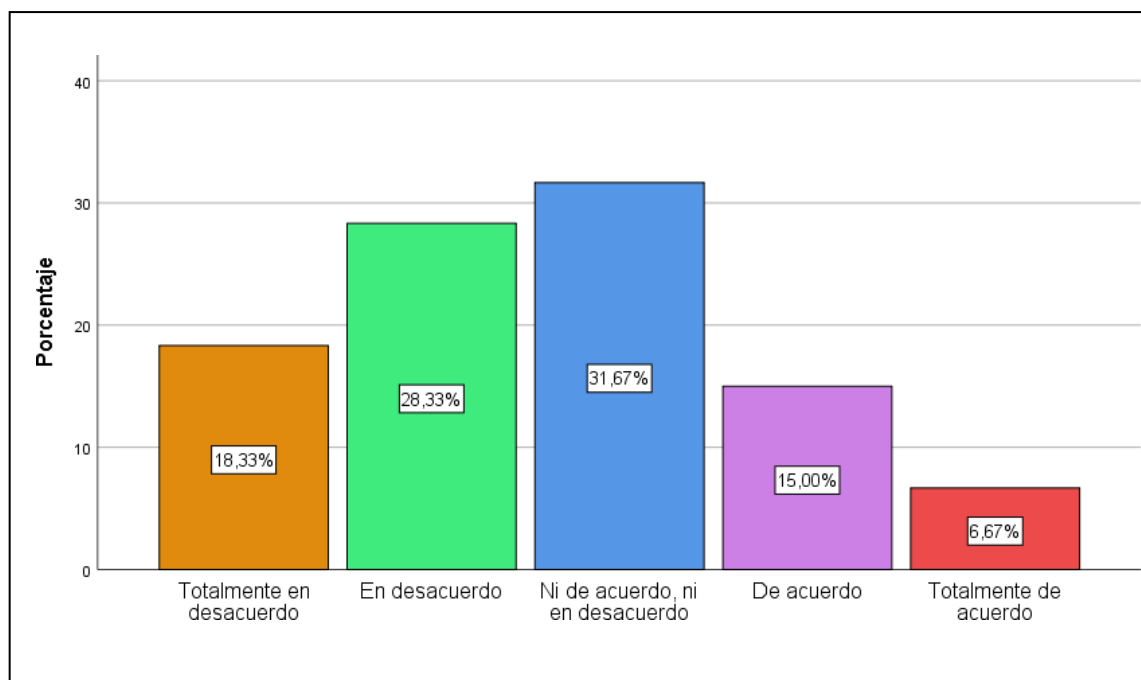
En la figura 32 se puede observar que el 6,67% de los trabajadores están “totalmente en desacuerdo” indican una deficiente dedicación en sus actividades esto se debe a que no muestran interés alguno por el éxito de la empresa ni por mejorar como profesionales otorgando poca importancia al esfuerzo y tiempo que deben priorizar para alcanzar sus objetivos así mismo se muestra poco interés por dedicarse en mejorar en las actividades, el 16,67 se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 76,67% que es la suma de los porcentajes de las alternativas (“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) afirman que realizan su trabajo con dedicación, a pesar de que no haya un reconocimiento por parte de la alta gestión. Así mismo los trabajadores motivados rinden más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia. Esto incrementa la sensación de pertenencia a la empresa y en el equipo.

## 5.2.2. Análisis de figuras por dimensión.

### A. Variable clima organizacional

**Figura 33.**

*Análisis de la dimensión de autorrealización.*



*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 33 se puede observar que el 21,67% de los encuestados (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de la dimensión de autorrealización, así también un 31,67% se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, lo más resaltante es el 46,66% de los trabajadores (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa.

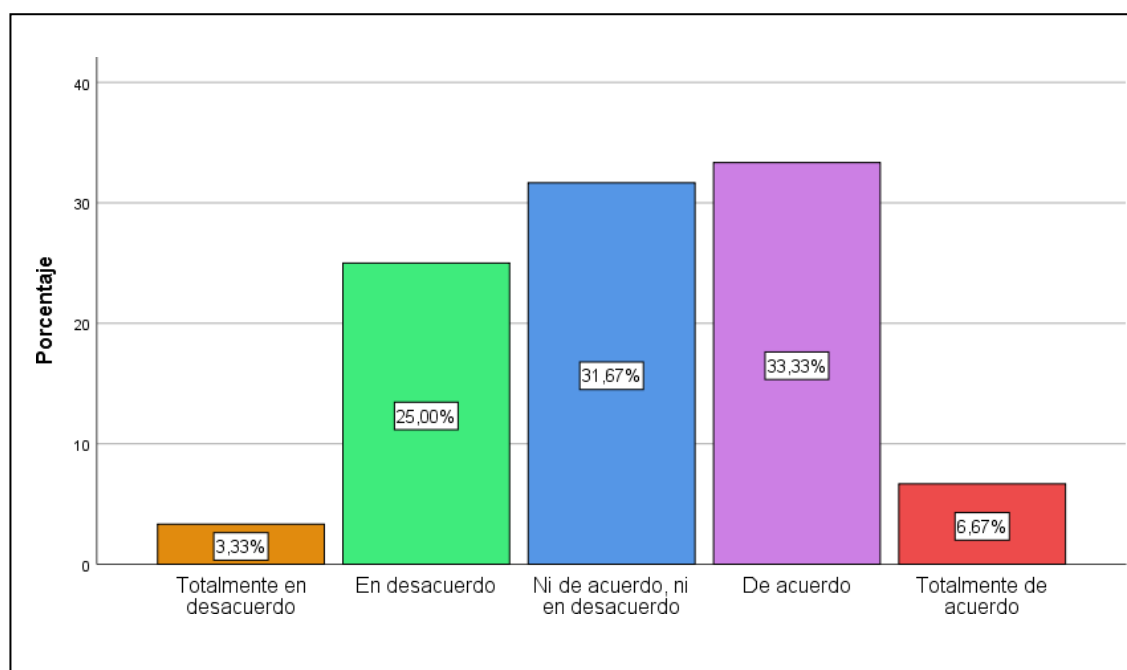
Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 46,66% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología están totalmente en desacuerdo de que la empresa les brinde el tema de la autorrealización, lo cual significa que no se les otorgan oportunidades de crecimiento para el logro de sus objetivos personales y laborales. La necesidad de sentirse realizado hace felices a los trabajadores, es tan importante y



beneficiosa para la empresa porque al tener colaboradores talentosos podrán desempeñar mejor sus labores, además si ese talento humano es valorado y bien gratificado será más difícil para el competidor llevárselo; por lo tanto, la empresa debe de tener muy en consideración estructurar estrategias dentro de la formación del trabajador con la finalidad de lograr la dimensión de autorrealización y disminuir el impacto negativo en los trabajadores.

**Figura 34.**

*Análisis de la dimensión de involucramiento laboral*



*Nota:* Elaboración propia.

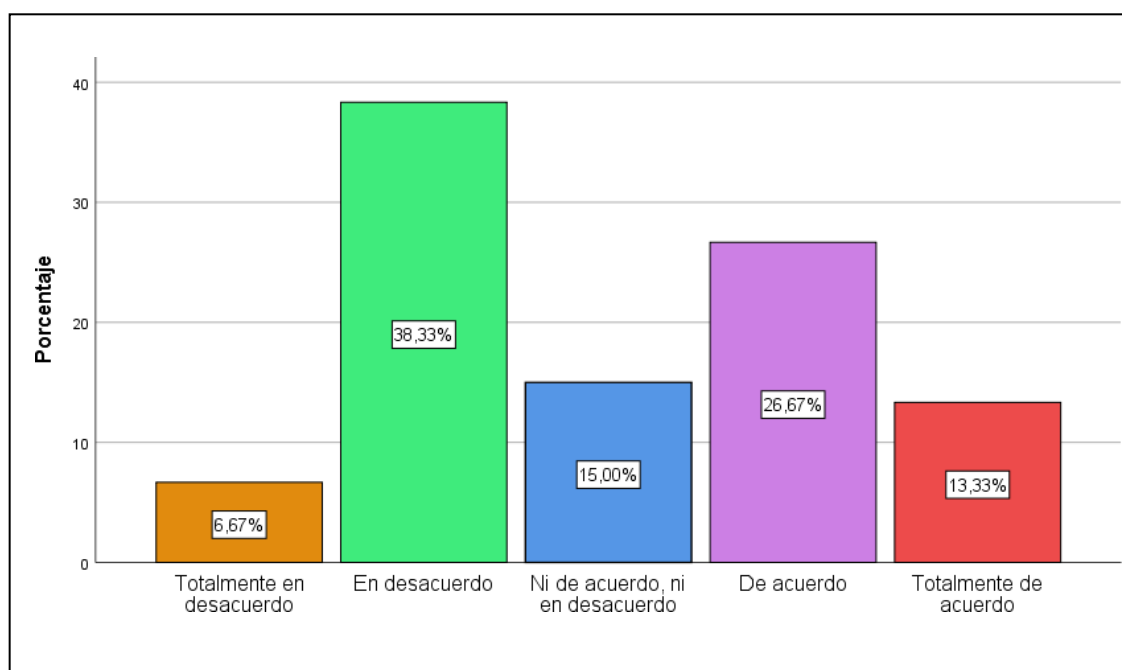
En la figura 34 se puede observar que el 40% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tienen una percepción positiva de la dimensión del involucramiento laboral, pero lo más resaltante es el 31,67% de las personas que se muestran indiferentes “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, el 28,33% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) tienen una percepción negativa.

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 28,33% de los

encuestados de la empresa ODAM odontología está en desacuerdo de que la empresa les brinde involucramiento laboral; lo cual significa que los trabajadores no tienen la oportunidad de tomar decisiones sobre las actividades diarias, así mismo no tienen una clara definición de visión, misión y valores de la empresa; es importante que la empresa tenga en consideración estructurar estrategias para lograr la dimensión de involucramiento laboral, con la finalidad de que el colaborador sienta compromiso e identificación con su lugar de trabajo, además el hecho de conceder la facultad de decisión y confianza se logra la autonomía para desempeñar las labores de manera eficiente, porque para alcanzar las metas y objetivos de requiere de la participación de todo el equipo de trabajo.

**Figura 35.**

*Análisis de la dimensión de supervisión.*



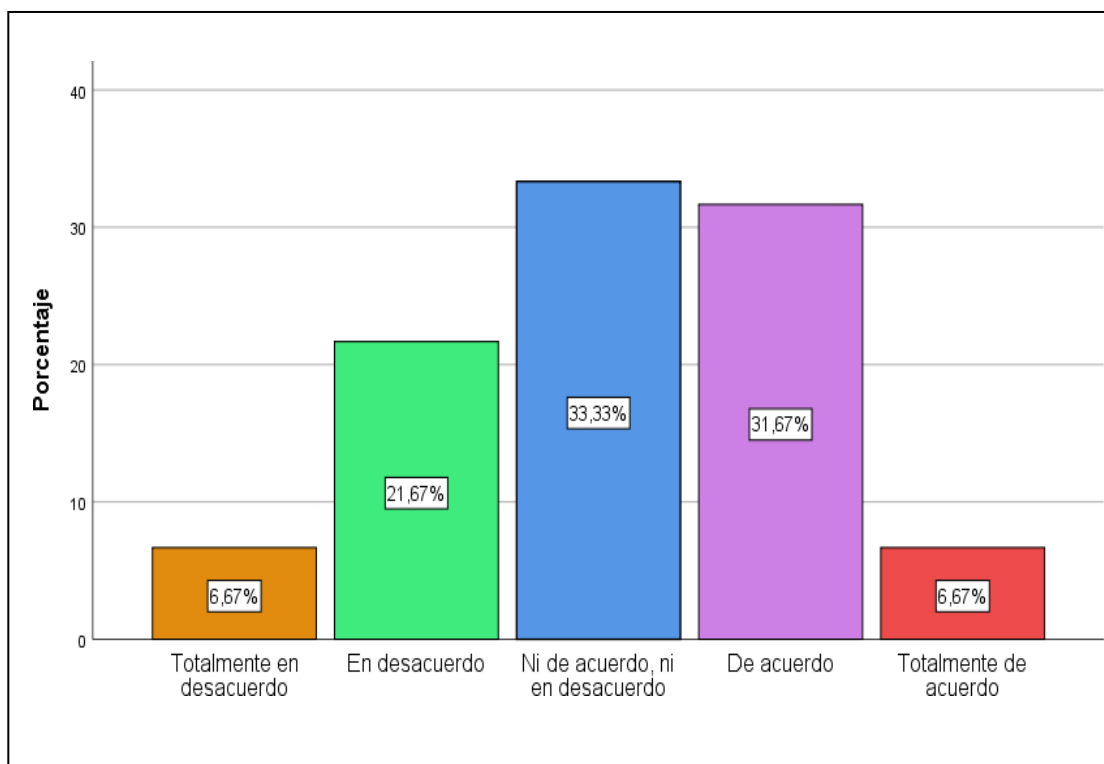
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 35 se puede observar que el 40% de los encuestados (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tiene una opinión positiva de la supervisión en la empresa, además el 15% se muestra indiferente

“ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, tenemos un 45% de los trabajadores (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) con una percepción negativa. Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 45% de los trabajadores de la empresa ODAM odontología están totalmente en desacuerdo de que la empresa les brinde el tema de la autorrealización, lo cual significa que no se les otorga oportunidades de crecimiento para el logro de sus objetivos personales y laborales. La necesidad de sentirse realizado hace felices a los trabajadores, es tan importante y beneficiosa para la empresa porque al tener colaboradores talentosos podrán desempeñar mejor sus labores, además si ese talento humano es valorado y bien gratificado será más difícil para el competidor llevárselo; por lo tanto, la empresa debe de tener muy en consideración estructurar estrategias dentro de la formación del trabajador con la finalidad de lograr la dimensión de autorrealización y disminuir el impacto negativo en los trabajadores.

**Figura 36.**

*Análisis de la dimensión de comunicación.*



*Nota:* Elaboración propia.

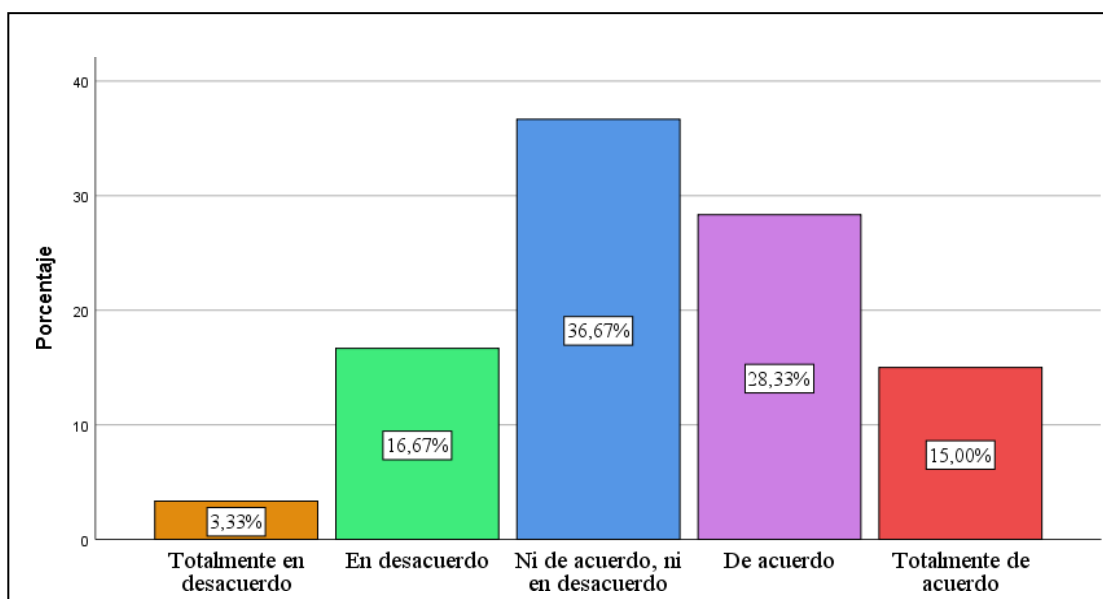
En la figura 36 se puede observar que el 38,34% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”) tiene una apreciación positiva respecto a la dimensión de la comunicación dentro de la empresa, también hay un 33,33% que se muestra indiferente “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, por otro lado, se observa un 28,34% de los encuestados (la suma de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) con una percepción negativa. Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que el 28,34% los trabajadores de la empresa ODAM odontología opina estar de acuerdo con la comunicación dentro de la empresa, pero también tenemos al 34% de los colaboradores indicando estar en desacuerdo; lo cual significa que se produce una serie de problemas como la dificultad de difusión de información y la falta de colaboración, por lo tanto, la empresa debe dar importancia a la dimensión de la comunicación mediante estrategias que promuevan la confianza y

comprensión entre todos los trabajadores, con la finalidad de mejorar el clima organizacional, aumentar la productividad y mejorar resultados.

### B. Variable desempeño laboral.

**Figura 37.**

*Análisis de capacidad laboral.*



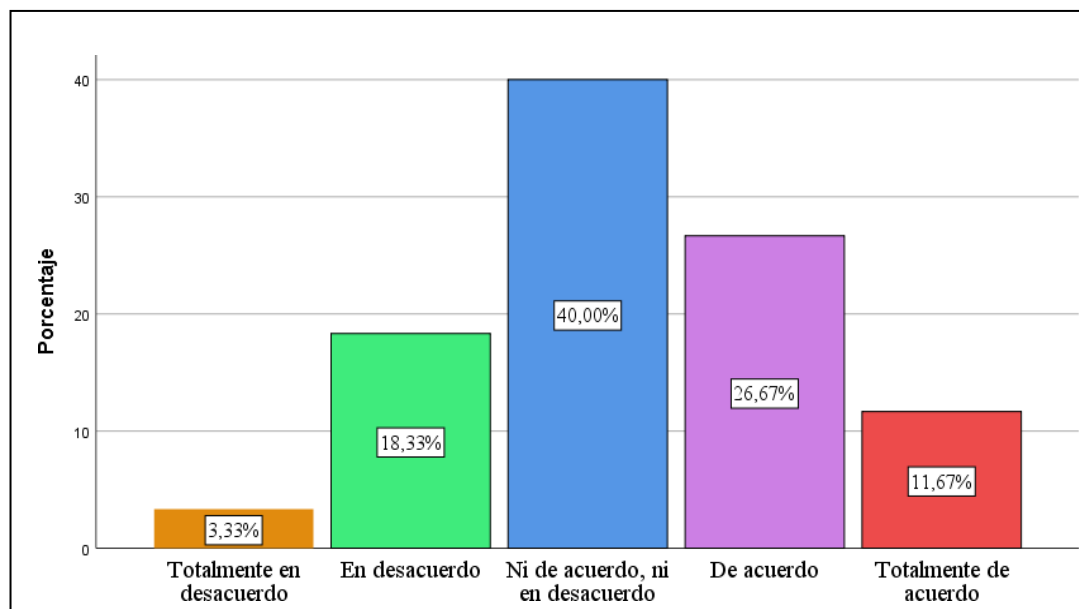
*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 37 se puede observar que el 20% (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) de los encuestados manifiestan que nunca han tenido una adecuada capacidad laboral, debido a que los trabajadores se ponen límites para poder cumplir sus metas así mismo afirman que no poseen mecanismos que les permiten obtener habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades en un orden físico, mental y social que les permitan mejorar en el trabajo habitual. Seguido del 36,67% que se muestra indiferente ante la posición de ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 43,33% (la suma de las alternativas (“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”)) indican que han tenido una destreza laboral de aptitudes y habilidades en lo que respecta a sus funciones dentro de la empresa ODAM odontología y por ello las habilidades que ejercen les permiten cumplir con diferentes

actividades a la vez y a la misma vez ser eficaces y eficientes.

**Figura 38.**

*Análisis de la dimensión desenvolvimiento.*

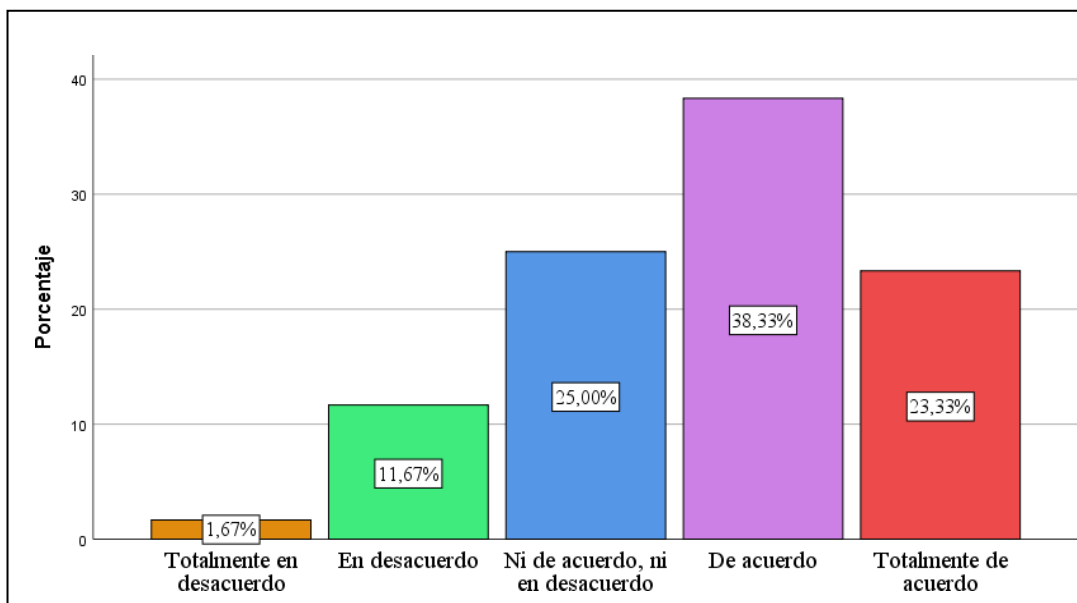


*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 38 podemos observar que el 21,66% (que es la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) de los trabajadores de la empresa ODAM odontología, manifiestan que no son responsables en las tareas que se les asignan dejándolo de lado, otorgando una menor importancia a las tareas, labores y un buen desenvolvimiento dentro de la empresa seguido del 40% que se muestra inexpresivo, así mismo el 38,34% (la suma de las alternativas “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) afirma que si existe un anhelo por desenvolverse mejor y cumplir sus objetivos y así alcanzar una mayor desarrollo para posteriormente ser recompensados así mismo expresan que la empresa incentiva con el desarrollo laboral lo que conlleva a mejorar hábitos personales, y laborales dando un enfoque de compromiso, esfuerzo y responsabilidad evolucionando profesionalmente en sus áreas de trabajo.

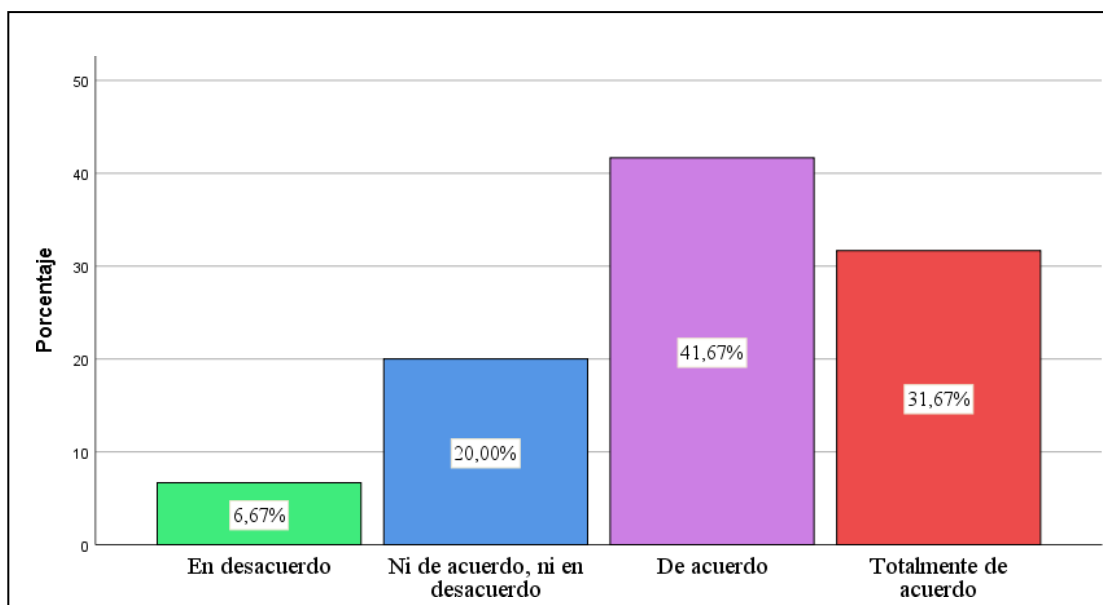
**Figura 39.**

*Análisis de la dimensión eficacia.*



*Nota:* Elaboración propia.

En la figura 39 se puede observar que el 13,34% de los trabajadores (la suma de los porcentajes de las alternativas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”) afirman que no sienten que al finalizar el día hayan logrado sus objetivos, por ello desestiman que deban ser recompensados al final de su día laboral, esto afecta el talento y la confianza de los trabajadores brindándoles poca oportunidad de crecimiento por parte de la empresa ODAM odontología, el 25% no muestra interés en dar su opinión sobre los logros y objetivos, seguido del 61,66% que es (la suma de los porcentajes de las alternativas “de acuerdo” y totalmente de acuerdo”) manifiestan que si logran cumplir con sus metas diarias ya que ponen el esfuerzo por llegar a un nivel alto de profesionalidad, esto basado en el desarrollo de conocimientos y habilidades necesarias para cumplir sus expectativas profesionales resaltando el responsabilidad, puntualidad y el compromiso también tienen el conocimiento de que la productividad de la empresa es importante para ellos.

**Figura 40.***Análisis de la dimensión perfil del trabajador**Nota:* Elaboración propia.

En la figura 40 se puede observar que el 6.67% de los trabajadores se muestra en desacuerdo de que haya una eficiente cantidad de profesionales que brinden la dedicación especializada en las actividades de la empresa ODAM odontología y en las diferentes áreas provocando que el prestigio se vea afectado esto también se debe a que no muestran interés alguno por el éxito de la empresa ni por mejorar como profesionales brindando poca importancia al esfuerzo y tiempo que deben priorizar para alcanzar sus objetivos, seguido del 20% que se muestra indiferente ante una opinión sobre el perfil de los profesionales que laboran en la empresa, seguido de 73,34% que es la suma de los porcentajes de las alternativas (“de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”) afirman que los trabajadores poseen un alto grado de conocimientos actitudes y especializaciones, así mismo una amplia gestión por parte de la alta gestión estos trabajadores motivados rinden más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia. Esto aumenta su sensación de pertenencia a la empresa y en el equipo.



### 5.2.3. Prueba de normalidad

Para calcular la relación existente entre las variables y las dimensiones se considera el coeficiente de correlación de Kolmogorov-Smirnov, el cual se aplica para investigaciones que tiene más de 50 sujetos de estudio ( $n > 50$ ), en la tesis la muestra a aplicar es de 60.

**Tabla 4.**

*Prueba de normalidad*

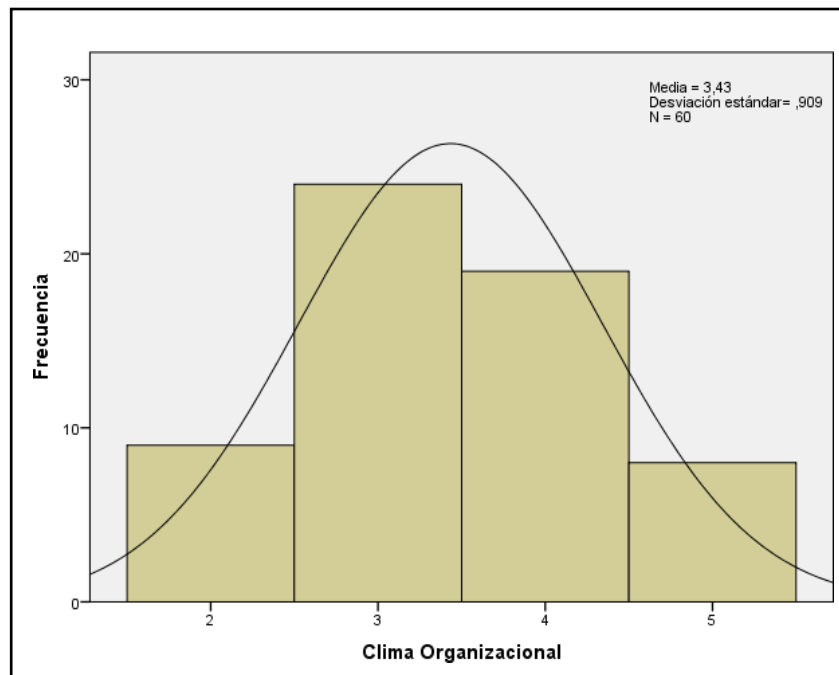
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,233	60	,000
Desempeño laboral	,281	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la variable clima organizacional y desempeño laboral el P valor = 0,000 >  $p = 0.05$ , quiere decir que tiene una distribución no normal, como se muestra la distribución de las variables en las figuras 41 y 42, por ello el valor P es mayor al valor de la significancia, por ello, para analizar las variables se utilizará el estadístico de correlación Rho Spearman que es usado para datos no paramétricos.

**Figura 41.**

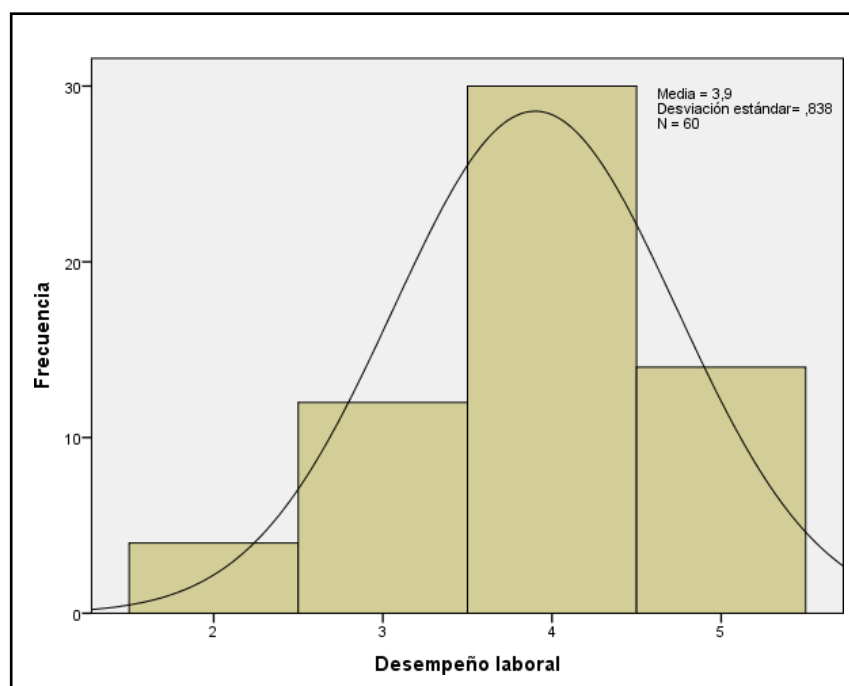
*Prueba de normalidad de la variable clima organizacional.*



*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 42.**

*Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral.*



*Nota:* Elaboración propia.

### 5.3. Demostración de hipótesis

#### A. Prueba de la hipótesis general

##### a) Formulación de las hipótesis estadísticas (Hipótesis general).

$H_0$ : No existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología.

$H_1$ : Si existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología.

##### b) Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.

Desde la perspectiva de Hernández et. (2014) la probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedará definida por el nivel de significancia, la línea de investigación corresponde a las ciencias sociales, se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con un valor crítico  $1-\alpha = 0.95$ . (p.12).

##### c) Elección del estadístico de correlación

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se efectúa la prueba de hipótesis, para determinar la relación que existe entre nuestras variables de estudio, esta prueba nos permitirá también probar la independencia de ambas variables, vistas en tablas de contingencia, comparar los valores calculados con los valores en la tabla de Rho de Spearman, su fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

#### Donde:

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

$d$  = diferencias entre los rangos (x menos y)

n = número de datos

**Tabla 5.**

*Correlación de las variables de estudio.*

		<b>Correlaciones</b>		
			Clima Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,770**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	<b>,770**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 43.**

*Valores de Rho Spearman en la correlación de variables.*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Extraído de Martínez & Campos (2015).

De la tabla 5 y con la interpretación de figura 43, se determina que el coeficiente de correlación indica que las variables estudiadas tienen una correlación positiva alta con el valor  $p = 0.770$ .

#### **d) Conclusión**

Si existe correlación positiva alta de 0.770 entre clima organizacional y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores del clima organizacional permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que, si la empresa desea menguar los costos de incorporación y entrenamiento de los nuevos trabajadores, se debe de tomar en cuenta para disminuir el impacto en los estados financieros.

### **B. Prueba de la hipótesis específica N° 1**

#### **a) Formulación de las hipótesis estadísticas (Hipótesis específica 1).**

*H*<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología

*H*<sub>1</sub>: Si existe relación directa entre la autorrealización y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

#### **b) Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.**

Desde la perspectiva de Hernández et. (2014) la probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedará definida por el nivel de significancia, la línea de investigación corresponde a las ciencias sociales, se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con un valor crítico  $1-\alpha = 0.95$ . (p.12).

#### **c) Elección del estadístico de correlación**

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se efectúa la prueba de hipótesis, para determinar la relación que existe entre nuestras variables de estudio, esta prueba nos permitirá también probar la independencia de ambas variables,

vistas en tablas de contingencia, comparar los valores calculados con los valores en la tabla de Rho de Spearman, su fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Donde:**

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

d = diferencias entre los rangos (x menos y)

n = número de datos

**Tabla 6.**

*Correlación de la dimensión autorrealización con desempeño laboral.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Autorrealización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000 ,822**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	60 60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,822** 1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	60 60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 44.**

*Valores de Rho Spearman en la correlación de variables.*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Extraído de Martínez & Campos (2015).

De la tabla 6 y con la interpretación de figura 44, se determina que el coeficiente de correlación indica que las variables estudiadas tienen una correlación positiva alta con el valor  $p = 0.822$ .

**d) Conclusión**

Si existe correlación positiva alta de 0.822 entre autorrealización y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de la autorrealización permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que se debe de tomar muy en cuenta que las personas si logran sus metas, generaran mejor desempeño laboral.

**C. Prueba de la hipótesis específica N° 2****a) Formulación de las hipótesis estadísticas (Hipótesis específica 2).**

$H_0$ : No existe relación directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

$H_1$ : Si existe relación directa entre el involucramiento laboral y el desempeño

laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

**b) Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.**

Desde la perspectiva de Hernández et. (2014) la probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedará definida por el nivel de significancia, la línea de investigación corresponde a las ciencias sociales, se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con un valor crítico  $1-\alpha = 0.95$ . (p.12).

**c) Elección del estadístico de correlación**

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se efectúa la prueba de hipótesis, para determinar la relación que existe entre nuestras variables de estudio, esta prueba nos permitirá también probar la independencia de ambas variables, vistas en tablas de contingencia, comparar los valores calculados con los valores en la tabla de Rho de Spearman, su fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Donde:**

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

$d$  = diferencias entre los rangos (x menos y)

$n$  = número de datos



**Tabla 7.**

*Correlación de la dimensión involucramiento laboral con desempeño laboral.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Involucramiento laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,761**
		N	60
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,761**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 45.**

*Valores de Rho Spearman en la correlación.*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Extraído de Martínez & Campos (2015).

De la tabla 7 y con la interpretación de figura 45, se determina que el coeficiente de correlación indica que las variables estudiadas tienen una correlación positiva alta con el valor  $p = 0.761$ .

#### **d) Conclusión**

Si existe correlación positiva alta de 0.761 entre involucramiento laboral y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores del involucramiento laboral permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe de incrementar acciones que sostengan el sentido de pertenencia.

#### **D. Prueba de la hipótesis específica N° 3**

##### **a) Formulación de las hipótesis estadísticas (Hipótesis específica 3).**

$H_0$ : No existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

$H_1$ : Si existe relación directa entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

##### **b) Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.**

Desde la perspectiva de Hernández et. (2014) la probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedará definida por el nivel de significancia, la línea de investigación corresponde a las ciencias sociales, se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con un valor crítico  $1-\alpha = 0.95$ . (p.12).

##### **c) Elección del estadístico de correlación**

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se efectúa la prueba de hipótesis, para determinar la relación que existe entre nuestras variables de estudio, esta prueba nos permitirá también probar la independencia de ambas variables, vistas en tablas de contingencia, comparar los valores calculados con los valores

en la tabla de Rho de Spearman, su fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Donde:**

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

d = diferencias entre los rangos (x menos y)

n = número de datos

**Tabla 8.**

*Correlación de la dimensión supervisión con desempeño laboral.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,763**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 46.**

*Valores de Rho Spearman en la correlación.*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Extraído de Martínez & Campos (2015).

De la tabla 8 y con la interpretación de figura 46, se determina que el coeficiente de correlación indica que las variables estudiadas tienen una correlación positiva alta con el valor  $p = 0.763$ .

#### **d) Conclusión**

Si existe correlación positiva alta de 0.763 entre la supervisión y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de la supervisión permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe de formalizar la supervisión de las personas, pero ello sostenido a las reglas claras e informadas a los trabajadores.

### **E. Prueba de la hipótesis específica N° 4**

#### **a) Formulación de las hipótesis estadísticas (Hipótesis específica 4).**

$H_0$ : No existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

$H_1$ : Si existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los

trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

**b) Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.**

Desde la perspectiva de Hernández et. (2014) la probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedará definida por el nivel de significancia, la línea de investigación corresponde a las ciencias sociales, se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con un valor crítico  $1-\alpha = 0.95$ . (p.12).

**c) Elección del estadístico de correlación**

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se efectúa la prueba de hipótesis, para determinar la relación que existe entre nuestras variables de estudio, esta prueba nos permitirá también probar la independencia de ambas variables, vistas en tablas de contingencia, comparar los valores calculados con los valores en la tabla de Rho de Spearman, su fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Donde:**

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

$d$  = diferencias entre los rangos (x menos y)

$n$  = número de datos

**Tabla 9.**

*Correlación de la dimensión comunicación con desempeño laboral.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.

**Figura 47.**

*Valores de Rho Spearman en la correlación.*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Extraído de Martínez & Campos (2015).

De la tabla 9 y con la interpretación de figura 47, se determina que el coeficiente de correlación indica que las variables estudiadas tienen una correlación positiva alta con el valor  $p = 0.736$ .

#### **d) Conclusión**

Si existe correlación positiva alta de 0.736 entre la comunicación y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de la comunicación permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe de tomar en cuenta la implementación de medios de comunicación formales e informales que integren a los subgrupos dentro de la empresa.

#### **F. Prueba de la hipótesis específica N° 5**

##### **a) Formulación de las hipótesis estadísticas (Hipótesis específica 5).**

*H<sub>0</sub>*: No existe relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

*H<sub>1</sub>*: Si existe relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología.

##### **b) Nivel de significancia, valor crítico y regla de decisión.**

Desde la perspectiva de Hernández et. (2014) la probabilidad de rechazo o aceptación de la hipótesis nula quedará definida por el nivel de significancia, la línea de investigación corresponde a las ciencias sociales, se fija un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  con un valor crítico  $1-\alpha = 0.95$ . (p.12).

##### **c) Elección del estadístico de correlación**

Siguiendo lo establecido con los resultados de la prueba de normalidad, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, se efectúa la prueba de hipótesis, para determinar la relación que existe entre nuestras variables de estudio, esta prueba nos permitirá también probar la independencia de ambas variables,

vistas en tablas de contingencia, comparar los valores calculados con los valores en la tabla de Rho de Spearman, su fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

**Donde:**

$r_s$  = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

d = diferencias entre los rangos (x menos y)

n = número de datos

**Tabla 10.**

*Correlación de la dimensión condiciones laborales con desempeño laboral.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Condiciones laborales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,703**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Elaboración propia.



**Figura 48.**

*Valores de Rho Spearman en la correlación.*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Extraído de Martínez & Campos (2015).

De la tabla 10 y con la interpretación de figura 48, se determina que el coeficiente de correlación indica que las variables estudiadas tienen una correlación positiva alta con el valor  $p = 0.703$ .

**d) Conclusión**

Si existe correlación positiva alta de 0.703 entre la condiciones laborales y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de las condiciones laborales permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe de tomar en cuenta las mejoras en las condiciones de infraestructura, relación, estancia y estructura, ello influye en el desempeño laboral.

**5.4. Discusión de resultados**

La investigación realizada por Aragón & Rodríguez, (2019) menciona que el clima laboral se relacionan significativamente con el desempeño laboral, las relaciones de las dimensiones con la variable dependiente son directamente proporcionales, lo que nos indica

que mayores puntajes en el clima laboral y sus dimensiones están asociados a puntajes altos en el desempeño laboral y de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación estudiada, coincide que el clima organizacional y sus dimensiones tienen correlación positiva con el desempeño laboral, ya que si se mejora el clima organizacional de la empresa ODAM odontología se puede mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. De acuerdo con Chávez, (2017) menciona que los resultados obtenidos en la prueba normalidad, para la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, indican una distribución normal, por lo tanto, se utilizó el estadístico P de Pearson. Al respecto, en la investigación realizada no coincide que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una distribución no normal, es decir que se identifica datos no paramétricos, es por ello, también se utilizó otro estadístico de correlación. Según Aguilar, (2017) menciona que existe correlación entre las variables de clima organizacional y el compromiso organizacional, donde se observa que existe correlación siendo esta directa y alta con el valor de  $r=0,59$ , en el caso de las dimensiones del clima organizacional tienen correlación medio para la supervisión ( $r=0,48$ ), realización personal ( $r=0,55$ ), comunicación ( $r=0,55$ ); y es alto para el involucramiento laboral ( $0,63$ ) y para las condiciones laborales ( $r=0,6$ ) y de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, coincide que existe correlación entre las variables y dimensiones están superior a 0.7. En caso de Salas, (2022) se determinó, la correlación de Pearson señala un coeficiente de  $r=0.614$ , el mismo que es estadísticamente significativo ( $p=0,000<0.05$ ) es mayor al 5% entre la dimensión clima organizacional y estrés laboral, lo cual permite indicar que existe relación estadística entre las mismas, además el sentido de la relación es positiva moderada. Al respecto, en la investigación realizada del clima organizacional y el desempeño laboral indica la correlación de Rho de Spearman es superior a 0.7 en las dimensiones y variables, ello conlleva que la correlación es positiva y alta, es decir, cuando se incrementa una variable independiente o dimensión de esta, se

incrementara los valores de la variable dependiente. De acuerdo a la investigación de Cayo, (2022) esta nos muestra que las pruebas de Kolmogorov Smirnov para determinación de la normalidad de los datos, se determinó que su valor de significancia es mayor a 0.05 por lo tanto se asume que los datos provienen de una distribución normal, así mismo menciona que la correlación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral  $p=0,547$ , esto indica que existe una relación positiva muy significativa lo que apoya a la investigación realizada sobre la relación de clima y desempeño, esto indica que si en la empresa ODAM odontología existe un buen clima organizacional consecuentemente el desempeño también dependerá del mismo. La calidad del clima organizacional es sumamente importante para el desempeño de los trabajadores debido a que ambas investigaciones mencionan tener una relación directa y por lo tanto su productividad dependerá de esto. Cuando los empleados se encuentran satisfechos realizan su trabajo de manera eficiente y, por lo tanto, se obtiene mejores resultados para la empresa o caso contrario. El estudio presentado por Quispe, (2015), que evalúa el clima organizacional y el desempeño laboral, señala que el clima organizacional fue aceptable en la gran mayoría con un valor de  $p=,000$  en la prueba de normalidad de datos, lo que indica que fue similar a nuestro estudio que los datos usados son no paramétricos; al igual que en la empresa ODAM odontología que existe un valor positivo, por ende, se tiene directamente relacional entre las variables. El estudio de Rojas, (2019) menciona que existe influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral, concerniente al clima organizacional sobre el desempeño laboral del personal de su estudio, registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,20 y una  $p \leq 0,00252$ , lo que indica que ambas variables están relacionadas positivamente. Asimismo, se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima organizacional en la dimensión diseño organizacional asciende también lo hace el desempeño laboral esto se ve en la dimensión de comunicación en base a interculturalidad de los trabajadores, donde la mitad de ellos cumplen

con el desempeño y sin embargo esto difiere de los resultados de nuestro trabajo. Por otro lado, de su estudio en la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral de sus trabajadores se registró un coeficiente de correlación de Pearson de 0,19 y una  $p \leq 0,00454$  encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas positivamente. Asimismo, se observa una relación positiva ascendente donde se relacionan favorablemente y pudiendo afirmar que mientras el clima organizacional en la dimensión cultura de la organización asciende también lo hace el desempeño laboral del personal en definición ambas investigaciones afirman que ambas dimensiones están relacionadas directamente. Santamaría, (2020), como el valor de significancia o valor crítico observado es 0,000 y es  $< 0,05$  se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), es decir que el clima organizacional si incidía en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. y de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación estudiada, coincide la correlación  $< 0,05$  entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, lo cual quedo demostrado mediante el análisis estadístico ( $p=0,000$ ) y a su vez se comprobó la hipótesis de la investigación. Bustillos, (2016), dado que el valor obtenido en el cálculo de la distribución t de Student es 8, mayor al solicitado (6.3137) se rechaza ( $H_0$ ) y se acepta ( $H_1$ ), es decir; el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. Al respecto, en la investigación realizada del clima organizacional y el desempeño laboral indica una correlación alta entre las dos variables, se determinó que el clima organizacional es un factor influyente para el desempeño laboral. Wilches, (2018) tanto los resultados de la encuesta como de la entrevista demuestran que hay una buena percepción general sobre el clima organizacional, ya que se asocia a elementos como: buen ambiente de trabajo, compañerismo, respeto y solidaridad y de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación estudiada no coincide, ya que los colaboradores de la empresa ODAM odontología no tienen una buena percepción del clima

organizacional, el cual se asocia a las dimensiones de: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales; por esta razón, el clima organizacional afecta de manera directa al desempeño laboral. Los resultados difieren con los obtenidos por (Herrera, 2019) que asegura que el coeficiente de correlación de Pearson, y sus datos obtenidos en las variables clima laboral y desempeño, muestra una connotación diferente al obtenido en nuestra investigación más ello no prueba que la conclusión sea diferente solo los valores obtenidos a fin de determinar la influencia del clima laboral en relación al desempeño en la flexibilidad correlación de Pearson  $-0,28$  el p valor es  $=0,14$ , responsabilidad con correlación de Pearson  $-0,07$  Sig  $p=0,72$ , recompensas con correlación de Pearson  $-0,19$   $p=0,33$  y el espíritu de equipo con correlación de Pearson  $-0,29$  Sig. Y su p valor es  $0,11$ , esto difiere debido a que las prácticas orientadas al compromiso y basadas en la responsabilidad se relacionan positivamente con el desempeño de los trabajadores a través de las percepciones y expectativas. Estos resultados difieren ya que son obtenidas desde una visión diferente a las actividades que ejercen cada empresa ya que no todas cumplen el mismo rol, sin embargo, la organización se debería regir por un mismo sistema donde los objetivos estratégicos de la empresa estén fuertemente implantados y sean visibles para los trabajadores, aun cuando sean informadas por la organización. A diferencia de nuestro resultado que también muestran una relación directa de clima y desempeño esta esta más basada en la comunicación y el compromiso claves para favorecer la organización, un diálogo horizontal y sincero. Al mismo tiempo que es corroborada la comunicación en términos concretos establece canales abiertos, francos y sinceros en todas las direcciones. En la investigación de Zans, (2017), prioriza una investigación directa del clima organizacional y desempeño laboral con un valor de  $p=,000$  afirmando que ambas variables tienen una relación directa en todos los aspectos como comportamiento, comunicación, influencia, eficacia y de más comportamientos por parte del trabajador dentro de la empresa, esto apoya

los resultados de nuestra investigación debido a que al tener un mejor clima organizacional obtenemos un mayor desarrollo en el desempeño laboral, la investigación también plantea que los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos que influyan en la percepción, como, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje a la satisfacción laboral. Los resultados son favorables obtenidos por Lasluisa, (2016) quien se determinó que existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, poniendo énfasis a la distribución por T de Student con un grado de libertad de 3 y un nivel de significancia de 0.05, se debe obtener un valor superior a puesto que el valor obtenido de la t de Student es -6.45 es mayor al solicitado ( $\pm 2,353$ ) por lo cual se determinó que el clima organizacional si incide en el desempeño laboral de los trabajadores esto convalida a los resultados obtenidos en nuestra investigación hallada que comprueba lo mencionado en el objetivo general ya que evidencian la existencia directa de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa ODAM odontología: existe relación entre el clima organizacional y el desempeño en su dimensión competencias ( $p = 0,000 \leq 0,05$ ). La investigación realizada por Onofre, (2014) encontró una relación directa de significación entre el clima organizacional y satisfacción laboral con un coeficiente de correlación 1,000 y un  $p=0,000$ , en el clima organizacional mientras, que la satisfacción laboral el coeficiente de correlación fue de 0,895 y su  $p = 0,000$ . Esto indica que el grado de relación entre las variables de estudio y que se haya determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0.743 significa que existe una relación positiva y alta entre las variables de análisis, y cuyo p-valor calculado es  $< 0.05$ , permite rechazar la hipótesis nula. Por tanto, los niveles de las relaciones interpersonales del clima organizacional se relacionan significativamente con los niveles de la satisfacción laboral esto corrobora la investigación realizada en la empresa ODAM odontología donde existe una clara relación de las dimensiones de la satisfacción laboral, así mismo en el

compromiso con la empresa se puede notar que el coeficiente de normalidad con valor  $p = 0,000$  donde indica que los datos son no paramétricos y con los resultados del coeficiente de Rho Spearman se tiene 0.700 como mínimo. Según Aldaz, Alvarado, Castro, & Fajardo, (2022) mencionan que los resultados del clima organizacional deben tener un nivel de significancia menor 0.05, y de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación coincide que para poder ver el tema de la correlación del clima organizacional y el desempeño laboral debe ser menor al 0.05, es importante que se mejoren todos los aspectos del clima organizacional para así ver el progreso en el desempeño de los trabajadores. Otro estudio del clima organizacional es de Solís, Zamudio, Matzumura, & Gutiérrez, (2016) mencionan que la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout fue baja ( $\rho = -0.11$ ) Al respecto, en la investigación realizada del clima organizacional y el desempeño laboral indica que la relación es alta ( $r=0,700$ ) y el nivel de significancia ( $p=0,000$ ), se determina que al trabajar en un ambiente saludable, agradable, feliz, los colaboradores mejoran su desempeño laboral y la empresa pueda obtener mejores resultados en la producción. El artículo realizado por Urbano, (2018) obtuvo como resultado que la prueba de Chi-cuadrado arroja un valor teórico igual a 88,25 menor al valor calculado de 839,44; razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, sobre la base de los hallazgos encontrados, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la administración local de agua Huaraz; contrastando esta información con el resultado obtenido de la empresa ODAM odontología, se obtuvo una correlación alta entre las dos variables, aceptando la hipótesis de la investigación, por lo cual se demuestra que el clima organizacional es determinante para la obtención de un buen desempeño laboral. Goicochea, (2017), se logró verificar la relación de influencia que ejerce el clima organizacional en el desempeño laboral a través de las variables y dimensiones analizadas; respecto a los resultados obtenidos en la

investigación, coincide que existe una correlación alta entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, las dos variables son indicadores importantes para el buen funcionamiento de la empresa. El artículo realizado por Quintero, Africano, & Faría, (2008) obtuvo como resultado que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación realizada, coincide que el clima organizacional determina el buen desempeño laboral, siendo un aspecto que falta desarrollar, ya que los colaboradores de la empresa ODAM odontología tienen una percepción negativa del clima organizacional. La investigación realizada por Torres & Zegarra, (2015) afirma que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral, donde el coeficiente de relación es 0,05 correlación de Pearson y su  $p=000$  esto indica que. La comunicación se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral, también se demuestra que cuando existe un diálogo horizontal y sincero la comunicación se relaciona de buena manera por ello en la investigación la comunicación es un punto importante donde debe establecerse términos concretos, como establecer canales abiertos, francos y sinceros en todas las direcciones.



## Conclusiones

1. Se concluye que la correlación determinada es positiva de nivel alta, con un Rho de Spearman de 0.770 entre clima organizacional y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores del clima organizacional permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que, si la empresa desea menguar los costos de incorporación y entrenamiento de los trabajadores, se debe de tomar en cuenta para disminuir el impacto en los estados financieros.
2. Se concluye que la correlación determinada es positiva de nivel alta, con un Rho de Spearman de 0.822 entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de la autorrealización permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que se debe de tomar muy en cuenta que las personas si logran sus metas, generaran mejor desempeño laboral.
3. Se concluye que la correlación determinada es positiva de nivel alta con un Rho de Spearman de 0.761 entre involucramiento laboral y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores del involucramiento laboral permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe de incrementar acciones que sostengan el sentido de pertenencia entre los trabajadores.
4. Se concluye que la correlación determinada es positiva de nivel alta con un Rho de Spearman de 0.763 entre la supervisión y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de la supervisión permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe

de formalizar la supervisión de las personas, pero ello sostenido a las reglas claras e informadas a los trabajadores.

5. Se concluye que la correlación determinada es positiva de nivel alta con un Rho de Spearman de 0.736 entre la comunicación y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de la comunicación permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe de tomar en cuenta la implementación de medios de comunicación formales e informales que integren a los subgrupos dentro de la empresa.
6. Se concluye que la correlación determinada es positiva de nivel alta con un Rho de Spearman de 0.703 entre la condiciones laborales y desempeño laboral, donde se explica, si se incrementa los valores de las condiciones laborales permitirá incrementar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa ODAM odontología, lo que nos indica que la empresa debe de tomar en cuenta las mejoras en las condiciones de infraestructura, relación, estancia y estructura, ello influye en el desempeño laboral.

## Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa ODAM odontología considerar la alta relación que existe entre las dos variables y tener en cuenta las dimensiones, ya que podrían ser causa de efectos negativos para el futuro de la empresa; por tal motivo, se debe mejorar el clima organizacional para lograr el desempeño laboral eficiente, mediante la creación de equipos de trabajo felices y eficientes, con la finalidad de aumentar la productividad, la motivación laboral, facilitar el trabajo en equipo y atraer nuevos talentos, de esa manera lograr la mejora continua de los colaboradores y de la empresa.
2. Crear oportunidades para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, mediante la creación de cursos virtuales gratuitos que ayuden a generar nuevas habilidades, conocimientos, así mismo alentar al aprendizaje continuo; por otro lado, se debe elaborar un programa de reconocimiento individual y grupal, ya que reconocer los méritos de los colaboradores ayuda positivamente a una buena autoestima y genera satisfacción personal, todo ello con la finalidad de tener colaboradores talentosos que puedan desarrollar mejor sus conocimientos y desempeñar satisfactoriamente sus funciones.
3. Comunicar constantemente la misión, visión, valores de la empresa a los colaboradores de la empresa ODAM odontología para que tengan proyección a medio y largo plazo, también verificar que sus colaboradores estén ubicados en el puesto de trabajo correcto de acuerdo a sus habilidades y conocimientos; por otro lado, apoyar en la mejora del rendimiento laboral mediante capacitaciones, asimismo, brindar la oportunidad de tomar decisiones sobre las actividades diarias para que colaborador sienta compromiso e identificación en su lugar de trabajo, con ello logre la autonomía para el desempeño laboral eficiente, además pueda contribuir al logro de los objetivos y metas de la empresa.

4. El reconocimiento de un colaborador dentro de la empresa es fundamental ya que es pieza clave para el progreso de la empresa ODAM odontología, brindarle el apoyo correspondiente y hacérselo saber, reconocer sus virtudes, esfuerzo y lo importante que es dentro de la empresa, cada colaborador es indispensable en su puesto de trabajo.
5. En una empresa de salud es de suma importancia la comunicación entre compañeros de trabajo, por lo tanto, la empresa debe dar importancia a la dimensión de la comunicación mediante estrategias que promuevan la confianza y comprensión entre todos los trabajadores, con la finalidad de mejorar el clima organizacional, aumentar la productividad y mejorar resultados.
6. La empresa ODAM odontología se recomienda establecer estrategias para mejorar la dimensión de condiciones laborales, con la finalidad de disminuir el impacto negativo en los trabajadores y lograr que el trabajador se sienta motivado, valorado y con buenos ánimos de laborar en equipo.

## Referencias

- Herdoiza, Z. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo*. Guayaquil. Recuperado el 23 de julio de 2022, de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15008/1/T-UCSG-POS-MGSS-247.pdf>
- Aguilar, S. (2014). *Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores - Lima 2017*. Lima. Recuperado el 15 de julio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3158/Aguilar\\_ASL.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3158/Aguilar_ASL.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Aguilar, S. (2017). *“Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de un corporativo del distrito de Miraflores”*. Lima. Recuperado el 23 de julio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3158/Aguilar\\_ASL.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3158/Aguilar_ASL.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Aguirre, H., & Alfredo, C. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la UGELYarowilca-2018*. Yarowilca: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el 24 de 07 de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32595/aguirre\\_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32595/aguirre_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (febrero de 2022). Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de una unidad educativa del cantón Salitre, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), pág. 12. Recuperado el 08 de 07 de 2022, <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>.
- Aragon, N., & Rodriguez, M. (2019). *Relación entre clima organizacional y el desempeño*

*laboral*. Arequipa. Recuperado el 15 de julio de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10717>.

Ausin, S. (06 de marzo de 2022). Empresas: tres claves para alcanzar un buen clima laboral.

*ANDINA Agencia Peruana de Noticias*. Recuperado el 11 de agosto de 2022, de <https://andina.pe/agencia/noticia-empresas-tres-claves-para-alcanzar-un-buen-clima-laboral-883591.aspx>

Barriga, C., & Retamozo, S. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño*

*laboral del personal del área de recepción de los hostels backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019*". Arequipa. Recuperado el 19 de 07 de 2022, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9793/THbavece.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bautista, Rossmery, C., Rosita, A., & Elias. (2020). *El desempeño laboral desde una*

*perspectiva teórica*. Lima: UPEU. Recuperado el 14 de 08 de 2022, de [file:///F:/descargas%20%202/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20\(1\).pdf](file:///F:/descargas%20%202/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026%20(1).pdf)

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades*

*y ciencias sociales* (Tercera ed.). Colombia: Pearson. Recuperado el 28 de julio de 2022, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.

Boada, N. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*.

Lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>.

- Bustillos, L. C. (2016). “*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M.C.Distribuciones S.A del Canton Riobamba, provincia de Chimborazo*”. Ambato. Recuperado el 15 de julio de 2022.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la Investigación Científica* . Lima: San Marcos.  
Recuperado el 01 de 08 de 2022.
- Cayo, G. (2022). *Efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los internos de medicina del Hospital Goyeneche Arequipa 2022*. Arequipa : Repositorio de tesis UCSM. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11712>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (29 de 12 de 2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso empresa lechera peruana. *Revistanacional de Administración*, 21-29. doi:<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chavez, R. (2017). *Clima organizacional y desempeño organizacional del Fondo de Empleados de la SUNAT, Lima, 2017*. Lima. Recuperado el 15 de julio de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15755/Chavez\\_VR M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15755/Chavez_VR_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiang, M., Nuñez, A., Martin , M., & Salazar, M. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Chile: Universidad de Talca. Recuperado el 19 de 07 de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/399/39915685007.pdf>
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 2(23), 66-85. Recuperado el 11 de 08 de 2022, de

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). Mexico. Recuperado el 19 de 07 de 2022, de <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2da. ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 18 de julio de 2022, de <https://ebooks724.continental.elogim.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Chiavetano, I. (2011). *Administración y recursos humanos*. Recuperado el 19 de 07 de 2022, de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>

Cole, P. (2019). *Satisfacción laboral t su relacion con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad Peruana en 2018*. San Ignacio de Loyola. Recuperado el 31 de 07 de 2022, de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/25c6743b-4f5e-46fd-a506-426c155f337a/content>.

COMEXPERU. (2021). *Sociedad del comercio exterior del Peru*. Obtenido de Sociedad del comercio exterior del Peru: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-trimestral-laboral-001.pdf>

El Comercio. (18 de 06 de 2021). *trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. Recuperado el 11 de 08 de 2022, de [trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta: https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-](https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-)



salario-pago-estres-clima- laboral-nndc-noticia/

Fernandez, V. (2020). *Fundamentos de Metodología de Investigación*. España: Intex. Gan,

F., & Triginé, J. (2012). *CLIMA LABORAL* (Ediciones Díaz de Santos ed.). Madrid.

García, M. (16 de diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Recuperado el 19 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

García, V., & Aguilera, A. (2012). *Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad*. Cuba: Empresa GEOCUBA Oriente Norte. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>

Goicochea, D. (09 de agosto de 2017). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional. *Global Business Administration Journal*, 2(2), 73–99. Recuperado el julio de 16 de 2022, de [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/view/1566/2240](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2240).

Gubbins, A. (2019). El impacto del clima laboral sobre la empresa. *infocapitalhumano*. Recuperado el 11 de 08 de 2022, de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, m. (2014). Metodología de la investigación. 656. Recuperado el 1 de 08 de 2022, de [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf)

Herrera, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*. Bogota:

Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>

Huire, E. (01 de 08 de 2022). *Método de Investigación*. Obtenido de Método de Investigación: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huair.inacio/35.pdf>

Infocapitalhumano. (2018). Encuesta revela que un 35% de los peruanos se sienten felices en su lugar de trabajo.

Inga, A. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*. Lima. Recuperado el 07 de 19 de 2022, de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1388/TB-Inga%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jiménez, D., & Jiménez, E. (06 de Enero de 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26-34. Recuperado el 16 de Julio de 2022, de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/301/263>

Juares, Maria, P., & Janet. (2018). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa txi estilo S.A.C. del distrito del mercado de lima*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA-PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lasluisa, L. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery.cia.ltda*. Ambato: Universidad técnica de Ambato. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGA>

NIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20L  
OS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.  
CIA.LTDA.pdf

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *punto cero*, 74. Recuperado el 01 de 08 de 2022, de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). El desempeño laboral y su revisión. 1-13. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mar, C. (2020). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Patria.

Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (Décimo tercera ed.). Bogota. Recuperado el 03 de agosto de 2022, de [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Estadistica\\_y\\_muestreo\\_Ciro\\_Martinez\\_Ben.pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Estadistica_y_muestreo_Ciro_Martinez_Ben.pdf)

Martínez, R. (2006). Management. El éxito es de quienes pueden cambiar el clima. *Mujery Negocios*. Recuperado el 14 de agosto de 2022, de [www.mujerynegocios.com/articulo533-lanacion.htm](http://www.mujerynegocios.com/articulo533-lanacion.htm) [

Mejia, A. (2015). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Planning. Obtenido de [https://www.planning.com.co/bd/valor\\_agregado/Octubre1998.pdf](https://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf)

Méjia, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: San Marcos.

Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia. Centro Editorial Universidad del Rosario.

Ochao, J. (2018). *Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado el

24 de 07 de 2022, de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha\\_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Oficina Nacional de Trabajo. (2014). *Guía del Diagnóstico Empresarial*. Recuperado el 19 de 07 de 2022, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/--act\\_emp/documents/publication/wcms\\_622651.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--act_emp/documents/publication/wcms_622651.pdf)

Olivera, Y., Leyva, L., & Nápan, A. (02 de 08 de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista científica de la UCSA*, 8, 3-12. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003

Onofre, L. (2014). *El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral*. Quito: Universidad central del Ecuador. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de [T-UCE-0007-132.pdf](#)

Paredes, P., & Quiroz, J. (30 de 06 de 2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*, 83-95. Recuperado el 17 de 07 de 2022

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Scielo. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Pedraza, Esperanza, A., Glenys, C., & Mayrene. (14 de 08 de 2022). *Redalyc.org*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Pérez, I., Maldonado, M., & Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *21*(2), págs. 231-248. Recuperado el 13 de agosto de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65821209>

- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (09 de abril de 2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. Recuperado el 16 de julio de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <https://docplayer.es/26125229-Clima-organizacional-y-desempeno-laboral-en-la-municipalidad-distrital-de-pacucha-andahuaylas-2015.html>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico. Recuperado el 2022 de 07 de 26, de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBI NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI%20NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Robbins, S., & Judge, T. (2011). *Comportamiento organizacional Enfoque para América Latina* (1ra. ed.). Mexico. Recuperado el 19 de julio de 2022, de [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2\\_Comportamiento\\_Organizacional\\_13\\_edicion.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf)
- Robbins, S., & Timothy, J. (2015). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 19 de 07 de 2022, de [http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/psicologiaorganizacionaorienta2019/document/Comportamiento\\_Organizacional\\_15edi-Robbins.pdf](http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/psicologiaorganizacionaorienta2019/document/Comportamiento_Organizacional_15edi-Robbins.pdf)
- Robles, P. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-2.pdf?Expires=1658876782&Signature=cuoNtTwpSduA9jkaDTRCYDAOGW>

4ZKezmDmfytjNpDNacOQnMw5MM~U2~37qoQQDBa~ohyy9bEJi-  
 MWlokFfy3kheiGmVLzygDNz1gcb1mc8prXlpM972mHaljHQ7Qfrr~tum9qI  
 MrmAO4v5QD9L

Rojas, S. (2019). *El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco*. Huánuco.

Recuperado el 17 de 07 de 2022, de  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5881/PAGS00138R78.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RPP. (05 de abril de 2016). Solo el 35% de los peruanos está feliz con su trabajo. *RPP*

*Noticias*. Recuperado el 13 de agosto de 2022, de  
<https://rpp.pe/economia/economia/solo-el-35-de-los-peruanos-esta-feliz-con-su-trabajo-noticia-951114?ref=rpp>

RPP. (2018). *Aptitus: El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*.

Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/aptitus-el-86-de-trabajadores-renunciaria-por-un-mal-clima-laboral-noticia-1144756?ref=rpp>

RPP. (17 de 06 de 2021). Los principales motivos para renunciar son agotamiento y estrés, mal

clima y cultura. *Los principales motivos para renunciar son agotamiento y estrés, mal clima y cultura.*, pág. 1. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/empleo-7-de-cada-10-trabajadores-peruanos-quiere-renunciar-noticia-1342768?ref=rpp>

Salas, J. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral de trabajadores de establecimiento*

*de salud José Antonio Encinas, Puno 2019*. 1 - 81, Puno. Recuperado el 15 de 07 de 2022,

de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/18422/Salas\\_Quispe\\_Josefina\\_Mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/18422/Salas_Quispe_Josefina_Mirtha.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Salas, R., Hernández, D., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412012000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412012000400013)
- Santamaría, J. G. (2020). *“Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Quito*. Recuperado el 15 de julio de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Segredo, A., Garcia, A., López, P., León, P., & Perdomo, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *41*, págs. 115-129. Recuperado el 19 de julio de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-4662015000100010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-4662015000100010)
- Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (01 de diciembre de 2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Revista Horizonte Médico*, *16*(4), 32-38. Recuperado el 16 de julio de 2022, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n4/a06v16n4.pdf>
- Soto, R. (2019). *La motivación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.* Lima. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018\\_ADY\\_DE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018_ADY_DE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toro, F., & Sanín, A. (2014). *Gestión del clima organizacional* (1ra. ed.). Medellín, Colombia: CINCEL. doi:[https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Toro-Alvarez/publication/315874314\\_Claridad\\_organizacional/links/59484149458515db1fd7090b/Claridad-organizacional.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fernando-Toro-Alvarez/publication/315874314_Claridad_organizacional/links/59484149458515db1fd7090b/Claridad-organizacional.pdf)

- Torres, E., & Zegarra, J. (04 de 06 de 2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comunicación*, 6, 5-14. Recuperado el 16 de 07 de 2022, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)
- Urbano, S. (19 de julio de 2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. Recuperado el 16 de julio de 2022, de [http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte\\_Santiaguino/article/view/465/552](http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465/552)
- Vega, M., Nuñez, A., & Salazar, M. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector Estatal (instituciones públicas. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2, 66-85. Recuperado el 25 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>
- Wilches, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería texas colombia*. Bogota. Recuperado el 15 de julio de 2022, de [https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_del\\_trabajador\\_en\\_la\\_empresa\\_Mineria\\_Texas\\_Colombia?sequence=1&isAllowed=y](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia?sequence=1&isAllowed=y)
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>



Zumaeta, J. (20 de agosto de 2018). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para el desempeño. *ANDINA Agencia Peruana de Noticias*. Recuperado el 20 de agosto de 2022, de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>

# Apéndices

## Apéndice A: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología.	Si existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM odontología.	VI: Clima Organizacional	Autorrealización	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
				Involucramiento Laboral	<b>Tipo de investigación:</b> Transversal
				Supervisión	<b>Nivel de investigación:</b> Correlacional
				Comunicación	
				Condiciones Laborales	<b>Diseño de la investigación:</b> No experimental
				Capacidad Laboral	<b>Población y censo:</b> 60 trabajadores de la empresa ODAM Odontología
			VD: Desempeño Laboral	Desarrollo	<b>Técnica:</b> Encuesta
				Eficiencia	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
				Perfil del trabajador	

## Apéndice B: Validación del instrumento por expertos.



### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: ***RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ODAM ODONTOLOGÍA***. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Victor Williams BERNEDO MALAGA

Formación académica: Doctor en Administración

Áreas de experiencia profesional: Sector Publico

Tiempo: 18 años

Actual: Docente Universitario

Institución: Universidad Nacional de San Agustin

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

#### **DATOS GENERALES**

**1.1.Título de la investigación:** *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ODAM ODONTOLOGÍA*

**1.2.Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación:** Clima organizacional

#### **ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos																	X				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la gestión pública																	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad																	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																	X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																		X			
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico																	X				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	X				

Fuente: Tomado del libro validez y confiabilidad de instrumento de investigación

Calificación	1. Muy bueno
	2. Bueno
2. BUENO	3. Regular
	4. Baja
	5. Deficiente

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Victor Williams Bernedo Malaga	Doctor en Administración	26	Buena



Firma y sello del profesional



## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ODAM ODONTOLOGÍA**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Herbert Albero Arroyo Davila**

Formación académica: **Mag. Administración Estratégica de Empresas**

Áreas de experiencia profesional: **Gestión empresarial y finanzas**

Tiempo: **15 años**

Actual:

Institución: **Universidad Continental**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

### DATOS GENERALES

1.1. **Título de la investigación:** *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ODAM ODONTOLOGÍA*

1.2. **Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación:** Cuestionario


### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente					Baja				Regular				Buena				Muy Bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos																				95	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la gestión pública																				95	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																				95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad																				95	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																				95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				95	
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores																				95	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				95	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				95	

Fuente: Tomado del libro validez y confiabilidad de instrumento de investigación

Calificación	1. Muy bueno
	2. Bueno
	3. Regular
	4. Baja
	5. Deficiente

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Herbert Alberto Arroyo Davila	Mag. Administración Estratégica de Empresas		Bueno



Herbert Alberto Arroyo Davila  
Docente

Firma y sello del profesional



## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ODAM ODONTOLOGÍA**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradezco su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: CARLOS ARMANDO BERROCAL GUTARRA

Formación académica: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Áreas de experiencia profesional: Gestión Empresarial. Investigación de mercados.

Tiempo: 12 años

Actual: Docente

Institución: Universidad Continental

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

### DATOS GENERALES

**1.1. Título de la investigación:** *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ODAM ODONTOLOGÍA*

**1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación:** Cuestionario

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

---

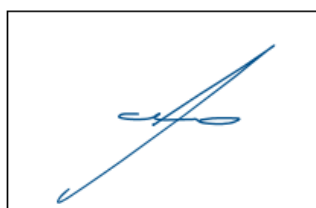


Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos																			90		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la gestión pública																				90	
4. ORGANIZACION	Existe una organización Lógica																				95	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad																				95	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																				95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				95	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																				95	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				95	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				95	

Fuente: Tomado del libro validez y confiabilidad de instrumento de investigación

Calificación	1. Muy bueno
	2. Bueno
	3. Regular
	4. Baja
	5. Deficiente

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Carlos A. Berrocal Gutarra	Magister en Administración		94



Carlos A. Berrocal Gutarra  
Docente

### Apéndice C: Registro nacional de grados académicos y títulos profesionales - SUNEDU

Graduado	Grado o Título	Institución
BERROCAL GUTARRA, CARLOS ARMANDO DNI 20061391	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/04/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
BERROCAL GUTARRA, CARLOS ARMANDO DNI 20061391	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/01/97 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>
BERROCAL GUTARRA, CARLOS ARMANDO DNI 20061391	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ~ MENCIÓN EN FINANZAS Fecha de diploma: 01/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/04/2001 Fecha egreso: 22/12/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ <i>PERU</i>

Graduado	Grado o Título	Institución
BERNEDO MALAGA, VICTOR WILLIAMS DNI 43369139	MAGISTER EN EDUCACIÓN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR Fecha de diploma: 20/11/09 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
BERNEDO MALAGA, VICTOR WILLIAMS DNI 43369139	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL Fecha de diploma: 27/12/90 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 01/03/1985 Fecha egreso: 15/09/1990	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
BERNEDO MALAGA, VICTOR WILLIAMS DNI 43369139	LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL. ESPECIALIDAD: RELACIONES PUBLICAS E INDUSTRIALES Fecha de diploma: 09/01/92 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
BERNEDO MALAGA, VICTOR WILLIAMS DNI 43369139	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 30/09/2011 Fecha egreso: 31/07/2013	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>

Graduado	Grado o Título	Institución
ARROYO DAVILA, HERBERT ALBERTO DNI 41325514	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES</b> Fecha de diploma: 18/01/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CONTINENTAL DE CIENCIAS E INGENIERIA <i>PERU</i>
ARROYO DAVILA, HERBERT ALBERTO DNI 41325514	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 11/11/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CONTINENTAL DE CIENCIAS E INGENIERIA <i>PERU</i>
ARROYO DAVILA, HERBERT ALBERTO DNI 41325514	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS</b> Fecha de diploma: 27/11/2013 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>