

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Clima Organizacional y Desempeño laboral en los
colaboradores operativos de la empresa Los Portales
Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima,
2021**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

CARPIO VALDIVIA, MARWIN

CODIGO ORCID: 0000-0001-9093-0268

ASESOR:

Mg. FUCHS ÁNGELES, OSCAR

CODIGO ORCID: 0000-0002-3123-6281

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

ENERO, 2022

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021.

La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo, porque solo se basó en recopilar datos e información, mediante antecedentes internacionales, nacionales, dichas fuentes de información son muy similares al presente trabajo de investigación, ya que la mayoría concluyeron que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, Por lo tanto, el clima organizacional debe medir todos los factores del desempeño y satisfacción de los colaboradores en una organización.

Por otra parte, en las bases teóricas se citaron a diversos autores, para fundamentar conceptos y definiciones acerca de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Se pone énfasis que este trabajo de investigación es un aporte para la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A. y también para otras empresas que se desempeñan en similar rubro. Por consiguiente, es un documento que servirá para fortalecer e enriquecer de conocimientos en temas de clima organizacional y desempeño laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, colaboradores, productividad laboral.

Abstract

The main objective of this research was to determine what relationship exists between the organizational climate and labor performance in the operating collaborators of the company Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., headquarters SJL - Lima, 2021.

The research methodology was of a descriptive level, because it was only based on collecting data and information, through international, national background, such sources of information are very similar to the present research work, since most concluded that there is a relationship between organizational climate and job performance, therefore, the organizational climate should measure all factors of employee performance and satisfaction in an organization.

On the other hand, in the theoretical bases several authors were cited, to base concepts and definitions about the variables organizational climate and labor performance.

It is emphasized that this research work is a contribution for the company Los Portales Estacionamientos Operadora S.A. and also for other companies that work in similar area. Therefore, it is a document that will serve to strengthen and enrich knowledge on issues of organizational climate and work performance.

Keywords: Organizational climate, labor performance, collaborators, labor productivity.

Tabla de Contenidos

| | |
|--|----------|
| Resumen..... | ii |
| Palabras clave..... | ii |
| Abstract..... | iii |
| Keywords..... | iii |
| Tabla de contenidos..... | iv |
| 1. Problema de la Investigación..... | 1 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 1 |
| 1.1.1 Formulación del problema general..... | 4 |
| 1.1.2 Problemas específicos..... | 4 |
| 1.2 Objetivo de la investigación..... | 5 |
| 1.2.1 Objetivo general..... | 5 |
| 1.2.2 Objetivos específicos..... | 6 |
| 1.3 Justificación e importancia de la investigación..... | 6 |
| 2. Marco Teórico..... | 7 |
| 2.1. Antecedentes..... | 7 |
| 2.1.1. Internacionales..... | 7 |
| 2.1.2 Nacionales..... | 11 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 15 |
| 2.3. Definición de términos básicos..... | 24 |
| 3. Cronograma de actividades | |
| 4. Recursos y presupuestos | |
| 5. Referencias bibliográficas | |
| 6. Aporte científico o académico | |
| 7. Recomendaciones | |
| 8. Anexo | |

1. Problema de la Investigación

1.1.Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente el tema laboral ha cobrado una relevancia significativa tanto en el sector público como el privado, en ese sentido es fundamental que las empresas fomente el compañerismo entre los colaboradores y el jefe del área, a fin de que se genere un buen clima organizacional. Cabe precisar que existen también otros factores que hacen que el clima organizacional y el desempeño decrezca, entre ellos la mala relación entre trabajadores, un salario bajo, falta de motivación, no tener definidas las funciones a realizar, falta de herramientas de trabajo, infraestructura inadecuada, entre otros.

A nivel internacional, según la BBC News Mundo(2021) informó que las empresas en Estados Unidos, no logran contratar nuevos empleados, porque el gobierno Estado de Unidos, entrega subsidios economicos a todos los ciudadanos que perdieron sus empleos formales de 300 dolares semanales. Esta situación ocasionó, que los pocos empleados que siguen laborando trabajan 6 o 7 días a la semana, sin descanso, por falta de personal y con bajos sueldos; por lo tanto, se origina un mal clima organizacional en estas empresas estadounidenses.

Por otro lado, Raul Rodriguez explica en el Diario NY (2021) informó que trabajadores de cereales Kellogg's se declararon en huelga en todo EEUU por malas condiciones laborales. Son mas de 1,400 trabajadores del país que se declararon en huelga a nivel nacional entre las ciudades están Omaha, Nebraska; Battle Creek, Michigan; Lancaster, Pensilvania; y Tennessee. Estos denuncian estar en malas condiciones laborales agregado a la falta de seguro, beneficios y el bajo salario, dijo Anthony Shelton, presidente del sindicato.

A nivel nacional según Andina, Agencia Peruana de Noticias (2018) explicó que en el Perú el clima organizacional es uno de los aspectos más relevantes para los trabajadores. En ese

sentido, Aptitus realizó una encuesta donde encontró que el 81% de los trabajadores considera que el clima organizacional es muy importante para su desempeño laboral. En tanto, el 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral.

Según el diario El Peruano (2021) menciona que el líder organizacional no solo debe contar con ciertas experiencias para poder ejercer una adecuada función con su equipo de trabajo en la empresa, si no también debe contar con algunas habilidades blandas como toma de decisiones, manejo de estrés, inteligencia emocional, entre otros. Estas son claves para poder gestionar a sus equipos de la mejor manera y aplicarla ante circunstancias atípicas.

Asimismo La República (2021) publicó un documental donde exponen denuncias y abusos hacia los trabajadores ante abusivas condiciones laborales realizados en plena pandemia. La pandemia producida por el Covid-19 ha ventilado la realidad a la que se exponen muchos trabajadores y sus familias entre ellos las pésimas condiciones laborales, abusos de las grandes empresas privadas, no tienen un sistema de salud para todos, la falta de acción y vigilancia por parte del Estado Peruano, quien con una actitud permisiva no ha fiscalizado correctamente el cumplimiento de los derechos laborales.

A nivel local, la empresa Los Portales estacionamiento Operadora SA, con número de RUC 20603381697, es una empresa peruana con más de 50 años de experiencia y está conformado por un equipo de casi 2.000 colaboradores que busca simplificar la vida de sus clientes acercándolos a su destino, brindando un espacio para estacionamiento de autos, motos y bicicletas. Están ubicados en los principales distritos, centros financieros y retails del país. Cuentan con operaciones en Lima, Ica, Arequipa, Cusco, Huacho, Piura, Cajamarca y Pucallpa. Es la primera empresa de estacionamientos del país certificada con el ISO 9001:2015 en gestión

de quejas y reclamos para operaciones de estacionamientos, buscando mejorar cada vez más en la experiencia de sus clientes.

Los problemas que se observó en la empresa Los Portales Estacionamiento Operadora SA, con sede en el distrito de San Juan de Lurigancho, es la insatisfacción de la mayoría de los colaboradores, ya que no se sienten a gusto en su puesto de trabajo, debido a que su actual jefe viene ejerciendo un liderazgo autocrático, generando un inadecuado clima laboral, desmotivación laboral, no tienen un sentido de inmediatez o pertenencia hacia la organización, repercutiendo así en su desempeño laboral. Asimismo, el rendimiento de dichos trabajadores también se vió afectado porque no contaban con un horario de trabajo estable, funciones definidas, falta de condiciones de seguridad en su área de trabajo, falta de transporte público en la zona, inexistente lugar de esparcimiento, carencia en actividades de reconocimiento, entre otros.

Los efectos de los problemas de la empresa los Portales Estacionamiento Operadora SA, con éste liderazgo autocrático por parte del jefe del área ocasionó que la mayoría de operarios trabajen con miedo, sumisos, desmotivados, sin tener la oportunidad de brindar sus opiniones u oportunidades de mejora. Algunos trabajan por obligación o necesidad, sin compromiso o pertenencia a la empresa. En consecuencia, se obtiene un bajo rendimiento laboral, incumplimiento de funciones, tardanzas, faltas injustificadas, así como de renuncias repentinas. Todo esto afecta negativamente a la operatividad de la playa de estacionamiento y por ende al servicio de atención al cliente.

Las Posibles soluciones a los problemas de la empresa los Portales Estacionamiento, Operadora SA, es que la alta gerencia, implemente constantes capacitaciones para los jefes de

área y en consecuencia puedan brindar un mejor en el clima organizacional de sus zonas de trabajo.

Formulación del problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021?

1.1.1. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021?

¿Qué relación existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima 2021?

¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima 2021?

¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima 2021?

1.2.Objetivo de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

Determinar qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021.

Determinar qué relación existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021.

Determinar qué relación existe entre la supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima 2021.

Determinar qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima 2021.

Determinar qué relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima 2021.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación teorica

El presente trabajo de investigación se justifica teoricamente, porque tiene la finalidad de estudiar conceptos de las variables clima organizacional y su relación con el desempeño laboral, en consecuencia dichos conceptos y teorías brinda conocimientos a la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora SA, donde actualmente cuentan con un bajo desempeño laboral en el distrito de SJL.

1.3.2. Justificación practica

El presente trabajo de investigación se justifica en la practica, porque tiene la finalidad de aportar soluciones para la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., con respecto al clima organizacional en brindar un buen ambiente laboral agradable y comodo. Asimismo, lograr obtener un desempeño laboral favorable y productivo para la mencionada empresa.

1.3.3. Importancia de la investigación

Esta investigación es un aporte importante para todo tipo de empresas que brindan servicios similar o igual a la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A. y tomen en cuenta en esta investigación, con la finalidad de lograr mejoras en el clima organizacional y desempeño laboral y de esta forma brindar una excelente calidad de atención a los clientes.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Quispe (2018) realizó una tesis de título: Motivación y Clima Organizacional en la Dirección de Aterritorial y Catastral del Gamlp, para la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia. Donde se realizó un estudio sobre la motivación laboral en el sector público nacional, pues este aspecto es poco atendido por las autoridades. El objetivo fue de analizar si existe relación entre el perfil motivacional y el tipo de clima organizacional en la Dirección de Administración Territorial y Catastral. Se realizó un estudio de tipo cuantitativo no experimental, correlacional no experimental y transaccional. Los instrumentos de medición fueron el cuestionario de perfil motivacional de McClelland y el cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottis ejecutados a 76 trabajadores. El tesista llegó a la conclusión que si existiera un buen clima organizacional, es más probable que se brinde un buen servicio al cliente externo, se ha podido observar que las variables confianza e innovación se correlaciona con los niveles de motivación orientado al poder, lo cual indica que los trabajadores públicos Municipales no buscan el protagonismo solos, ellos se limitan por una convivencia donde todos se perciben iguales y asumen el poder centralizado en el inmediato superior. El tesista recomienda reestructurar el área de Recursos Humanos, esta área debe estar más enfocada al desarrollo del talento humano y no solo aspectos administrativos, acercándose así directamente a los trabajadores públicos ayudándolos así a mejorar su desempeño.

Castro (2019) realizó una tesis de título: Estrategias de Motivación para Fortalecer el Desempeño Laboral en Emturisa S.A, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018, para la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad - Ecuador. Donde identificó que

el ambiente y el entorno de trabajo no es el adecuado, el área de recepción no cuentan con sistemas de tecnología para brindar un servicio de calidad, además la comunicación entre directivos y subordinados no es constante. La finalidad del tesista es describir e implementar estrategias de motivación mediante técnicas e instrumentos de investigación para el fortalecimiento del desempeño laboral en Emturisa S.A. La investigación fue exploratoria y descriptiva, además utilizó varios instrumentos como ficha de observación, guía de entrevista a la administración con un total de 3 personas y cuestionario a 35 colaboradores. **Se concluyó** que no usan estrategias de motivación como reconocimientos monetarios y no monetarios, no hay capacitaciones que permitan fortalecer el desempeño laboral en la organización. Asimismo no existen estrategias de motivación y evaluación que permitan fortalecer el desempeño de los colaboradores. Esta tesis recomienda crear estrategias de motivación mediante el desarrollo de un plan estratégico que permita el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores, es decir, crear un sistema de capacitación y un sistema de recompensas por parte de la empresa para incrementar el desempeño de sus colaboradores y la calidad de servicios que se brinda en Emturisa S.A.

Herrera (2019) Desarrolló una tesis de 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, para la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito - Ecuador. Donde menciona contar con una clima laboral autoritario paternalista dentro de la organización, el cual tiene un clima cerrado, estructurado y rígido. En el que se acepta cierta autonomía del personal, poca participación de los colaboradores en la toma de decisiones.—Cuya finalidad fue identificar los factores que intervienen en el clima laboral que influyen en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social). La investigación fue considerada de tipo descriptivo y exploratorio, de enfoque cuantitativo y enfoque cualitativo, de nivel correlacional y con aplicación del coeficiente de correlación de Pearson. La población estuvo conformado por los 30 trabajadores públicos,

Los resultados fueron una correlación baja entre las variables de la investigación, por lo tanto, se concluyó que la variable clima laboral de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento no tiene influencia sobre el desempeño de los servidores públicos del área. Esta investigación recomienda un plan de acción para el mejoramiento del nivel directivo, con la finalidad de lograr un ambiente de trabajo adecuado, determinar el nivel de impacto e incidencia de las acciones de mejora con la finalidad de conocer la utilidad y beneficio generado para la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano. Realizar mediciones de clima laboral en la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS de forma simultánea al proceso de evaluación de desempeño del personal.

Zans (2017) desarrolló una tesis de 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. Para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Donde se evidenció un clima organizacional desfavorable dentro de la empresa, con poca comunicación entre los dirigentes y los colaboradores.

La investigación tuvo el propósito de describir el Clima Organizacional, 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.

La investigación fue de enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron entre 88 trabajadores y funcionarios. El

investigador concluyó que el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, y esto es debido a que los colaboradores no presentaban una adecuada motivación para desarrollar sus actividades laborales.

Esta tesis recomienda motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional favorable y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos a sus equipos de trabajo, además se debe prestar de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, generando un ambiente propicio para la productividad y evitar en gran medida la toma de decisiones individuales para fortalecer la toma de decisiones en equipo.

Ojeda (2020) realizó un tesis de título: Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., para la Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador. Donde se evidenció una falta de estructura organizacional ordenada, afectando el desempeño laboral de los trabajadores por falta de motivación, compromiso, resistencia para trabajar en equipo, además de sentirse injustamente tratados por la falta de compensaciones y una justa remuneración. El objetivo de la investigación fue determinar si la variable clima organizacional, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. La investigación tuvo un diseño no experimental, transeccional y correlacional. La población estuvo conformado por 106 trabajadores administrativos de la empresa. Se concluyó que el clima organizacional si afecta en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., ya que la empresa no llegó a cumplir con las metas establecidas por los altos mandos por contar un personal desmotivado con poco interes en aplicar sus funciones. El tesista recomienda definir una arquitectura organizacional acorde al

direccionamiento estratégico de la empresa, definiendo con claridad los niveles de responsabilidad y mando. Fomentar la comunicación interna participativa, trabajo en equipo, reconocimientos y compensaciones basados en el alcance de objetivos definidos por la empresa para los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Goicochea (2018) realizó una tesis de título: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017, para la Universidad Ricardo Palma. Donde su problemática fue un clima organizacional inadecuado, por lo cual los trabajadores no podían transmitir sus incomodidades, y se evidenció una mala comunicación en dicha empresa. Cuya finalidad fue identificar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de Recursos Humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. La investigación fue no experimental transversal, descriptiva, donde se aplicó la técnica la encuesta, con el instrumento cuestionario con 46 preguntas. La muestra estuvo conformada por 62 personas. El investigador concluyó que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores, y esto es debido a que los trabajadores no presentaban una adecuada motivación para desarrollar sus actividades laborales.

Esta tesis recomienda que siempre se debe evaluar el clima organizacional de una empresa, y de esta forma identificar las carencias que se presenta en todas las áreas de dicha organización, y a su vez presentar posibles soluciones. Asimismo, también resalta que se debe implementar capacitaciones, y desarrollar estrategias de motivación para incrementar el compromiso de los trabajadores.

Gómez (2019) realizó una tesis de título: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. Donde se observó un personal con bajo desempeño laboral, por un inadecuado clima organizacional, una comunicación interna vertical ineficiente, el cual originó que los trabajadores no tengan participación activa y que carezca de autonomía. El objetivo de la investigación fue establecer de que manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. La investigación fue de tipo aplicada, nivel explicativo, de diseño no experimental, con un enfoque mixto. La población estuvo conformado por 985 colaboradores administrativos, se aplicó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. El investigador concluyó que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que presentan un inadecuado ambiente laboral no solo con trato al personal sino también una mala infraestructura de la empresa que complica realizar adecuadamente sus funciones. Como recomendación, señala realizar medidas de mejora en las políticas e identificar las condiciones organizacionales que se necesita mejorar para construir un clima agradable, promover talleres de habilidades de comunicación donde se trate el manejo de conflictos e integración con el personal en general.

Yanarico y Aguirre (2021) realizaron una tesis de título: El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede – Juliaca 2020, para la Universidad Cesar Vallejo. Donde se evidenció un clima organizacional deficiente debido a la poca comunicación entre trabajadores, y esto por la ausencia de actividades recreacionales, falta de motivación, estrés laboral, falta de compensaciones e incentivos de productividad, lo cual conduce a un rendimiento laboral deficiente y con ello disminuye la productividad. Cuya finalidad fue identificar la relación del clima organizacional y desempeño

laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede – Juliaca 2020. Tuvo una metodología de tipo aplicada con La investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformdo por 50 trabajadores. Esta investigación se concluyó que el clima organizacional repercute en el desempeño laboral de los trabajadores, y esto se evidencia en la disminución de la operatividad y productividad de la organización.

Esta tesis recomienda realizar actividades de confraternidad, reconocimientos y diplomas a los trabajadores por los logros obtenidos, integrando así a todos los miembros de la organización para generar un sentido de pertenencia y compromiso, ya que el clima organizacional es la clave del éxito de la empresa, se encuentra directamente relacionada con el desempeño laboral y repercute de forma muy positiva en el logro de sus objetivos.

Tamayo y Romero (2019) realizaron una tesis de título: El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la superintendencia de mercado y valores, Miraflores enero - agosto 2018, para la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Donde se identificó un clima laboral ausente, por lo cual los trabajadores laboraban sin motivación y eso se reflejaba en la mala atención al público final. El objetivo general fue identificar la relación entre clima laboral con el desempeño de los colaboradores de la superintendencia de mercado y valores, Miraflores enero - agosto 2018. La investigación fue no experimental, la población estuvo conformada por 109 colaboradores, el instrumento se validó a través de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach y mediante el juicio de expertos. El investigador concluyó que el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores, y esto se evidenció con el trato carente de ánimo hacia el cliente final, obteniendo como resultado una mala experiencia en atención al cliente .

Esta tesis recomienda a la organización, incorpore programas de recreación para aumentar la motivación de sus trabajadores. Además, dictar charlas dinámicas, capacitaciones que puedan reforzar el tema de gestión de información y gestión operativa, de igual forma brindar compensaciones por logro objetivos. Todo esto ayudará que colaboradores puedan generar mayor compromiso e inmediates en la atención brindada.

Ccallo (2018) realizó una tesis de título: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave - 2017 – 2018, para la Universidad Nacional del Altiplano. Donde se observó que el ambiente laboral no es el adecuado, porque existen limitaciones como son los factores de relaciones interpersonales, la falta de comunicación interpersonal, poca cooperación entre compañeros. El objetivo general fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial El Collao Ilave - 2017 – 2018. La población estuvo conformado por 189 trabajadores de la municipalidad, del cual se tuvo como muestra a 92 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta, donde los datos obtenidos se trabajó con el SPSS. Se concluyó que clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave, se relaciona significativamente ya que el clima organizacional se practica de manera regular, es decir los valores, actitudes, las formas de comunicación, relaciones interpersonales, entre otros no son buenos u óptimos ni malos, sino se encuentran en proceso de construcción y relativa mejora. Por lo que cumplen con trabajos asignados de manera individual, mas no se evidencia trabajo en equipo.

Esta tesis recomienda realizar programas de capacitación y empoderamiento por parte de la institución para fomentar la práctica de valores organizacionales y el trabajo en equipo. Promover y estimular a los colaboradores de la Municipalidad a participar activamente en las

jornadas de capacitación y talleres en temas relacionados al clima organizacional, desempeño laboral, valores, cultura organizacional y trabajo en equipo con el objetivo de fortalecer sus capacidades y conocimientos referentes al cumplimiento de sus labores con el único fin de cumplir con los objetivos de la institución de manera eficiente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición de clima organizacional

Según Chiavenato (2009) afirma que: “el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.”(p. 261). De esta definición, se interpreta que el clima organizacional es el reflejo de las interacciones y percepciones de los trabajadores, el cual incide en la satisfacción y productividad laboral y sobretodo que tengan una una mejor actitud y se sientan comprometidos con sus labores.

Según Luthans (2008, como se citó en Pastor, 2018) menciona que el clima organizacional se fundamenta en las fortalezas y capacidades del area de recursos humanos y se enfoca en desarrollar y administrar eficazmente el desempeño laboral para un buen ambiente de trabajo.

Según Dominguez et al. (2013) afirman que: “el clima organizacional se basa en las percepciones individuales, es considerado como patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, y pone énfasis que se dan situaciones y vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral”(p.62-63). Los autores indican que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen

los individuos de su ambiente en general y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la empresa.

El clima organizacional según Luthans (2008) lo define como: la investigación de las cualidades que son aplicadas por el personal en sus áreas de trabajo, estos se pueden medir y desarrollar eficazmente con el objetivo de mejorar el desempeño en cada uno de sus funciones. En conclusión, indica que el clima organizacional es una herramienta de medición para evaluar al personal de la organización buscando mejorar su desempeño laboral.

2.2.1.2. Características del clima organizacional

González (1997, como se citó en Alvarado y Cafferatta, 2018) considera que el clima organizacional tiene las siguientes características:

- Está enlazada en el marco laboral siendo éstas internas o externas.
- Los colaboradores que trabajan en el mismo espacio visualizan éstas características de manera directa o indirecta.
- El desempeño del trabajador depende del clima organizacional, éste puede ser positivo o negativo.
- Es el intermediario entre la conducta del trabajador y el sistema organizacional.
- Los rasgos distintivos de la empresa permanecen en el tiempo logrando así la identificación entre los trabajadores y las áreas.
- Tiene la capacidad de dar eficacia y agilidad a la organización, esto se da porque los colaboradores y la organización tienen una buena relación.

Según Silva (1996, como se citó en Alvarado y Cafferatta, 2018) identifica las siguientes características para el clima organizacional:

- ✓ Está inmerso en la organización, por lo que es considerada como parte la cultura organizacional.

- ✓ Está relacionado con el colaborador, éste es involucrado directamente como material de investigación para buscar una mejora en la organización.

- ✓ La apreciación e impresión que tenga el trabajador no es el clima organizacional, pero si está en su ambiente. Es decir, que engloba toda la organización causando un efecto positivo o negativo al colaborador.

- ✓ No es cultura organizacional debido a que está relacionado con costumbres, creencias, etc.

Según Rodríguez (2001, como se citó en Hinojosa, 2010) indica que el clima organizacional se caracteriza porque es constante, esto se debe a que los trabajadores tienen conductas de acuerdo a los cambios del clima. Asimismo, los colaboradores tienen la capacidad de variar el clima e instaurar nuevas conductas. Por lo tanto, existe indicadores que dan a conocer que puede existir un mal clima si hay una alta rotación de personal.

2.2.1.3. Tipos de clima organizacional

Según Ramos (2012) sostuvo cinco tipos de clima organizacional:

Clima tipo autoritario – explotador; el clima organizacional, en muchos casos, tiene una incidencia y una caracterización de acuerdo al líder, gerente o administrador que conduzca la organización, por ende, los jefes, coordinadores o gerentes, en clima autoritario tienen la tendencia a no brindar confianza a sus trabajadores y, además en tales climas no se toma en cuenta la propuesta de los trabajadores por cuanto no se le brinda la oportunidad de participar en ningún tipo de decisiones. En el mismo orden de ideas, en los climas autoritarios – explotador se pretende que el trabajador realice su trabajo de acuerdo a los lineamientos y en caso contrario

se le sanciona, por lo tanto, lo que infiere el trabajador es debe trabajar bajo ciertas normas sino se le sanciona.

Clima tipo autoritario – paternalista; Es un tipo de ambiente laboral, realmente interesante, en algunos casos tan nocivos como el anterior nombrado, pues el trabajador asume que el líder, gerente o administrador es una persona de confianza, sin embargo, el gerente, solo utiliza ciertas artimañas para lograr que el personal obedezca sus instrucciones. Cabe destacar que bajo este clima el trabajador termina cansado siente que no tiene un verdadero valor para la organización.

Clima tipo participativo – consultivo; plantean un modelo donde las decisiones son tomadas por las altas autoridades, pero a su vez se cuenta con la participación de los trabajadores en casos donde la información de primera mano es manejada por los mandos bajos, en tales casos los trabajadores se sienten comprometidos con la organización y se desempeñan en clima de armonioso, de recompensas, confianza y comunicación horizontal.

Clima tipo participativo – en grupo; en este modelo se identifican situaciones problemáticas que se presenta en una organización, y a través de equipos dirigidos, los jefes inmediatos orientan a su grupo de trabajo para reconocer, indagar y profundizar en las soluciones de tal forma que las decisiones son tomadas por las autoridades y los trabajadores en las diferentes áreas y grupos que existen en la organización. En este tipo de clima participativo – en grupo, si es bien dirigido se pueden tener notables resultados, puesto que todo el personal interesado pudiese plantear sus ideas, las cuales tienen la tendencia a sumar en la decisión global al solucionar la situación planteada.

Clima organizacional positivo; este modelo implica una madurez importante, puesto a que en toda organización siempre va a surgir situaciones que deban ser solucionadas y

mantener la buena expectativa y confianza en la gerencia y los trabajadores va a representar el reto para la directiva de la organización. En tal sentido, un clima organizacional positivo fomenta el crecimiento profesional de los trabajadores en cada una de las funciones y actividades que realizan y así lograr un desempeño impecable, donde se mantenga el buen trato y por consiguiente cada uno se siente corresponsable del producto final. En tal sentido, el clima organizacional se sujeta a los acontecimientos externos e internos del ámbito institucional. En cuanto a la parte emocional y afectiva, el clima positivo, no niega las situaciones y los problemas interpersonales entre sus miembros o externos, sin embargo, se plantean herramientas indispensables para el diagnóstico de situaciones y la aplicación de soluciones efectivas con la finalidad mantener un clima psicosocial favorable para que el trabajador encuentre satisfacción y realización plena.

2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional

Según Palma (2004, como se citó en Cabrera, 2018) clasifica al clima organizacional en 5 dimensiones:

- **Autorrealización**, es la apreciación del trabajador en su entorno laboral, principalmente analiza si la organización tiene como prioridad el crecimiento profesional y personal del colaborador.
- **Involucramiento laboral**, hace referencia al compromiso e identificación con los objetivos, metas, valores y el desarrollo de la empresa.
- **Supervisión**, mide la productividad del trabajador mediante monitoreo permanente, controlando así el buen desarrollo de las actividades asignadas. También registra el apoyo y guía que dan los superiores a los trabajadores para las funciones asignadas.

- **Comunicación**, alude a la percepción de la calidad de coherencia, celeridad y claridad de la información de funciones internas de la empresa, para que los colaboradores tengan ideas claras de lo que se debe de realizar.
- **Condiciones laborales**, es el reconocimiento del colaborador de que la organización brinda los elementos esenciales para el cumplimiento de las funciones asignadas.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición del desempeño laboral

Según Palmar et al.(2014) explican que el desempeño laboral se enfoca en la capacidad de desenvolvimiento de cada trabajador, en función de su jornada de trabajo dentro de una organización, asimismo debe cumplir con las exigencias y requerimientos de la empresa, demostrando eficiencia y efectividad, para lograr el éxito de dicha organización.

Según Cueva (2018) define el desempeño laboral como el complemento de la motivación del colaborador que trabaja en una empresa pública o privada. El personal dentro de una organización muestra diferentes necesidades en el modo de trabajo que realizan de forma activa, ingeniosa u objetiva con el fin de aumentar el desempeño en sus labores. La motivación interviene en la manera como se desempeña un colaborador dentro de su área u organización. Esta puede influir de manera favorable como desfavorable, generando un resultado que demuestre su nivel de desempeño.

Por su parte Lobo (2018) nos dice que el desempeño laboral, es aquel accionar o movimiento estudiado en el colaborador o grupo de colaboradores que son la principal y primordial fuente de trabajo para las metas de la organización, esto a su vez, se puede analizar de acuerdo al desempeño y al nivel de responsabilidad de cada colaborador. Por lo tanto, la persona puede generar un ambiente que permita de manera positiva realizar una actividad con

el fin de lograr un objetivo.

2.2.2.2. Características del desempeño laboral

Para Newstron (2011, como se citó en Mamani, 2016) las características del desempeño laboral son las siguientes:

- a) Adaptabilidad: Con el entorno o el ambiente, con las personas que lo rodean y las funciones o responsabilidades.
- b) Comunicación: Capacidad de expresar ideas hacia los demás de manera personal o grupal. Llevar el dialogo de acuerdo al lenguaje técnico de la organización.
- c) Iniciativa: Decisión de poder adelantarse a realizar algo y/o crear una idea la cual influya de manera positiva en los demás colaboradores.
- d) Conocimientos: Inteligencia y sabiduría adquiridas en base a lo aprendido por experiencia ya sea de manera profesional o técnica.
- e) Calidad de trabajo: logro de ejecutar las actividades con valor agregado, es decir, lograr la satisfacción del cliente a través de una excelente atención.

Lo mencionado anteriormente, son características que surgen a partir del sujeto y a su vez del contexto donde el colaborador desempeña sus funciones.

Chiavenato (2009) define que hay características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, y que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. (p.38).

Según el autor, las características son:

- Adaptación, efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

- Comunicación, captación de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual la capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
- Iniciativa, intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- Conocimiento, nivel alcanzado técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de trabajo.
- Calidad de trabajo, proporciona documentación adecuados cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza una tarea de alta calidad.
- Cantidad de trabajo, cumple los objetivos de trabajo ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su propia terminación.
- Planificación, programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y a los recursos con eficiencia. Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral

Para Reynaga (2015) el desempeño laboral es importante porque permite conocer al colaborador sus fortalezas (con el fin de aumentarlas) y debilidades (con el fin de mejorarlas). Por medio de la evaluación del desempeño, se determina el nivel de realización de las funciones y responsabilidades del trabajador. Por lo tanto, el propio trabajador pueda saber cuáles con sus puntos bajos y altos, con el objetivo de poder aumentar sus niveles y tomar medidas correctivas si fuere el caso.

Según Schwartz (2011, como se citó en Bobadilla, 2017) indica que la motivación intrínseca y/o extrínseca es un elemento importante dentro del desempeño laboral, debido a que su relación se puede dar en forma directa “a mayor motivación, mayor desempeño laboral”, considerando que los objetivos trazados por el colaborador y el empeño que aplique a la labor que realiza son indicadores que ayudan al logro de los objetivos. Por otro lado, los factores motivacionales y los factores higiénicos se relacionan directamente con en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de una organización.

2.2.2.4. Elementos o dimensiones del desempeño laboral

Existen muchas investigaciones que plantean una serie de dimensiones del desempeño laboral, para fines del presente trabajo, se analizó tres dimensiones que permite medir el desempeño de un trabajador.

- **Productividad**

Según Chiavenato (2009) conceptualiza a “la productividad como una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia” (p.13).

Por otra parte, Meller (2019) recalca en su artículo científico que la productividad es la eficiencia del uso correcto de los insumos en las etapas productivas de una empresa. A su vez explica que la productividad se ha convertido en un tema importante para todas las organizaciones, porque una productividad en ascenso significa el aumento de las empresas convirtiéndose competitivas e innovadoras y por consecuencia genera el éxito de muchas empresas en el contexto nacional e internacional.

- **Eficiencia**

Según Robbins y Coulter (2014) afirman que: “la eficiencia es obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de insumos o recursos.” (p.8). Este concepto hace referencia a que los altos mandos de una empresa tienen que tener los mejores criterios para trabajar con pocos recursos (incluyendo al personal, dinero y materiales y/o equipos).

Muchos autores consideran que la eficiencia es hacer bien las cosas. Por lo tanto, es un término muy apreciado por las empresas, ya que los dueños o empresarios deben encargarse a sus gerentes para que ellos diseñen estrategias y cumplan con los objetivos de la empresa con muy pocos recursos en situaciones complicadas.

- **Eficacia**

Según Díez de Castro (como se citó en Rojas, Jaimes y Valencia, 2017) define a la eficacia laboral como: “la capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos” (p.4). Las organizaciones consideran a la eficacia como la capacidad de cumplir las metas establecidas por los altos mandos, sin considerar de suma importancia el buen uso de los recursos de la empresa. Para los empresarios la eficacia mide los objetivos realizados de acuerdo a los objetivos planteados, establecidos en la visión de dicha empresa.

2.3. Definición de términos básicos

Compensaciones: Según Aduna et al. 2017, llamada también sueldos, gratificaciones o prestaciones por la acción realizada, estos son importantes porque permite un impulso a los colaboradores que cumplen con realizar día a día las funciones asignadas dentro de la organización.

Desempeño laboral: Según Yana (2019) Es el rendimiento que un colaborador refleja al momento de efectuar las actividades que se le asignaron. En consecuencia, se considera si la

persona está preparada o no para el cargo.

Efectividad: Según Pymes y Autónomos (2014) explica que efectividad es la relación entre eficacia y eficiencia, es decir lograr alcanzar los objetivos con el mínimo de recursos. Ambas se complementan.

Eficacia: Según Mokate (2021) menciona que la eficacia es considerada como el logro de los objetivos propuestos y/o capacidad de alcanzar lo que se uno se propone.

Eficiencia: Según Antonio (2015) explica que la eficiencia es el buen uso o manejo de los recursos de la empresa. Cuidar de estos al máximo, generando bajos costos.

Incentivos económicos: Según Newstrom (2011) considera que los incentivos económicos son sistemas entregados a los colaboradores por su desempeño y no por su tiempo de trabajo en la empresa. Estos sistemas de incentivos tienen ciertas ventajas como por ejemplo el alto rendimiento del trabajador y la desventaja como establecer una cantidad monetaria justa para cumplir con los incentivos.

Liderazgo: Según Alvarado (2012) explica que el liderazgo es la habilidad que tienen algunos individuos para influir sobre otras personas, esta destreza aparece de la interconexión de un conjunto de componentes aprendidos por la persona desde una edad temprana.

Motivación del trabajo: Según Newstrom (2011) afirma que: “es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un trabajador elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p.107). Es decir, para que una empresa sea exitosa debe velar por los trabajadores para que ellos sientan que laboran en un ambiente grato y cómodo, para ello deben diseñar políticas en el área de recursos humanos.

Organismo: Según Martínez (2015), se entiende por organismo a aquella unidad administrativa que corresponde a uno de los poderes del Estado, pero no depende de ninguno de éstos, la cual constituye una forma de organización administrativa que tiene una estrecha relación con la asistencia de un servicio público o la ejecución de una actividad pública trascendental.

Trabajo en equipo: Según Ayoví (2019) considera que el trabajo en equipo, es la actividad de integrar armónicamente las funciones y acciones realizadas por distintos individuos y su implementación necesita que las responsabilidades se compartan entre sus miembros.

3. Cronograma de actividades

| Actividades | Jun. 2021 | Jul. 2021 | Agos. 2021 | Set. 2021 | Oct. 2021 | Dic. 2021 | Producto/ Resultado |
|---|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------------------|
| 1. Problema de la investigación | X | | | | | | |
| 1.1 Descripción de la realidad Problemática | | X | | | | | |
| 1.2 Planteamiento del problema | | | X | | | | |
| 1.2.1 Problema general 1.2.2 Problemas específicos | | | X | | | | |
| 1.3 Objetivos de la investigación | | | | X | | | |
| 1.3.1 Objetivo general 1.3.2 Objetivos específicos | | | | X | | | |
| 1.4 Justificación e importancia de la Investigación | | | | | X | | |
| 2. Marco teórico | | | | | X | | |
| 2.1 Antecedentes | | | | | X | | |
| 2.1.1 Internacionales 2.1.2 Nacionales | | | | | X | | |
| 2.2 Bases teóricas | | | | | | X | |
| 2.3 Definición de términos | | | | | | X | |
| 4. Recomendaciones | | | | | | | X |
| 5. Aporte científico o socio cultural del investigador | | | | | | | X |

4. Recursos y presupuesto

| Partida presupuestal* | Código de la actividad en que se requiere | Cantidad | Costo unitario (en soles) | Costo total (en soles) |
|--|---|-----------|---------------------------|------------------------|
| Recursos humanos | - | 1 | 930.00 | 930.00 |
| Bienes y servicios | Servicios de internet | 5 Meses | 90.00 | 450.00 |
| | Servicios de energia electrica | 5 meses | 70.00 | 350.00 |
| Útiles de escritorio | Papel bond | 1 paquete | 15.00 | 15.00 |
| | Tinta | 1 tubo | 20.00 | 20.00 |
| | Cuadernos | 1 | 5.00 | 5.00 |
| Mobiliario y equipos | Escritorio | 1 | 250.00 | 250.00 |
| | Estante de libros | 1 | 120.00 | 120.00 |
| | Lampara | 1 | 35.00 | 35.00 |
| | Memoria USB | 1 | 10.00 | 10.00 |
| Pasajes y viáticos | - | - | - | - |
| Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.) | Libros | 0 | 0 | 0 |
| | Revistas | 0 | 0 | 0 |
| | Periodicos | 0 | 0 | 0 |
| Servicios a terceros | Consultoria | 1 | 600 | 600 |
| Otros | - | - | - | - |
| Total | | | 2045.00 | 2045.00 |

*El costo del presupuesto fue financiado en su totalidad por el investigador.

5. Referencias Bibliográficas

- Aduna, A., García, E., y Chávez, E. (2017). Modelos de gestión de Recursos Humanos. *Tepexic-Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 4(8).
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>
- Andina, Agencia Peruana de Noticias (2018, 20 de agosto). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Antonio, E. (2015). Importancia de la optimización de Recursos en la Empresa. Ensayo. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/importancia-de-la-optimizacion-de-recursos-en-la-empresa-ensayo/>
- Alvarado, D. (2012). El liderazgo, características del líder y las principales teorías actuales. Portales médicos. Com.
<https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/4791/2/El-liderazgo%2C-caracteristicas-del-lider-y-las-principales-teorias-actuales>
- Alvarado Limaylla, D. y Cafferatta Berrú B. (2018). *Relación del estilo de liderazgo de los jefes con el clima organizacional del personal administrativo en la empresa Andahuasi 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4679>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del Éxito de las Organizaciones. *Revista Científica. Ciencias Económicas y Empresariales*. 10(4).
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú].
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4251>

- Castro, K. (2019). *Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en EMTURISA S.A., Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis de pre grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5111>
- Ccallo M. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave - 2017 – 2018*. [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9865>
- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana [Trabajo de Investigación de pregrado, Universidad ESAN]. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20S
al%20las.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20S%20al%20las.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cueva, S. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de mccllland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda bambos de javier prado, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4341>
- Chianvenato, I.(2009).*Comportameinto organizacional*. Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf
- Chiavenato. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá.: Mc. Graw-Hill. EcuRed. (29 de abril de 2018). *Desempeño laboral*. https://www.ecured.cu/Desempeño_laboral
- Domínguez L., Ramírez A., y García A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*. 4(1). 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- El Peruano (2021, 17 de abril). Ministerio de Trabajo efectuó 85,145 inspecciones laborales. <https://elperuano.pe/noticia/119002-ministerio-de-trabajo-efectuo-85145-inspecciones-laborales>

- El Peruano (2021, 11 de octubre). Gerencia y liderazgo, necesarias ante escenarios atípicos. Habilidades blandas del líder en su empresa. <https://elperuano.pe/noticia/120481-habilidades-blandas-del-lider-en-su-empresa>
- Goicochea, D.C. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1653>
- Gómez E. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe>
- Hinojosa, C. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. [Tesis de doctorado, Universidad de Playa Ancha]. <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILECOOT%2710/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.d>
- Herrera, J. M. (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*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>
- La República (2021, 2 de septiembre). Documentales exponen denuncias de trabajadores y pacientes sobre abusos laborales cometidos en pandemia. <https://larepublica.pe/sociedad/2021/09/02/documentales-exponen-denuncias-de-trabajadores-y-pacientes-sobre-abusos-laborales-cometidos-en-pandemia/>

- Lobo, B. (2018). *Factores personales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de neurocirugía del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, agosto-noviembre 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1792>
- Luthans F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw - Hill.
- Mamani, L. (2016). Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi Banco de la ciudad de puno, del año 2016 (Tesis de pregrado). Universidad Andina, Puno, Perú. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/760>
- Martínez, M. (2015). Órganos y organismos constitucionales autónomos: una reforma pendiente. ¿Fortaleza o debilidad del Estado?. *Revista El Cotidiano*. <https://www.redalyc.org/pdf/325/32536845015.pdf>
- Meller, P. (2019). Productividad, competitividad e innovación Perspectiva conceptual. Corporación de estudios para Latinoamérica. <http://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/Perspectiva-Conceptual-e-Interrelaci%C3%B3n-final.pdf>
- Mokate K. (2021). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? <https://publications.iadb.org/es/publicacion/14536/eficacia-eficiencia-equidad-y-sostenibilidad-que-queremos-decir>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Ojeda H. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de pre grado, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador].
- Olmo, G.(2021, mayo 07). Por qué muchos negocios en Estados Unidos no encuentran empleados para cubrir sus vacantes. *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-56780592>
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U. y Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara

- del estado Zulia. *Espacios Públicos*. 17 (39). pp. 159-188.
<https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pastor, A.P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pymes y Autónomos, (2014). Informe sobre PYME 2014, Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Gobierno de España..Informe-PYME2014.pdf (ipyme.org)
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Cundinamarca: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>
- Rodríguez, R. (2021, 06 de octubre). Trabajadores de cereales Kellogg's se declararon en huelga en todo el país. El Diario NY. <https://eldiariony.com/2021/10/06/trabajadores-de-cereales-kelloggs-se-declaran-en-huelga-en-todo-el-pais/>
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas]. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/245>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson.
https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion
- Rojas, M., Jaime, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Tamayo Ñ. & Romero C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la superintendencia de mercado y valores, Miraflores enero - agosto 2018*, [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
<http://repositoriotesis.oficial.pdf> (une.edu.pe)

Yana, M. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*, [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1134/YANA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yanarico K & Aguirre D (2021) *El clima organizacional y desempeo laboral de los trabajadores en Talma Servicios Aeroportuarios S.A. sede – Juliaca 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66470/Aguirre_VDC-Yanarico_HKL-SD.pdf?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*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://biblioteca.uam.edu.ni/recolector/Record/ni-unan-m4744>

6. Aporte académico

El presente trabajo de investigación tiene carácter de aporte académico, porque presenta una variedad de investigaciones de antecedentes y definiciones que tienen relación con las

variables estudiadas. Por lo tanto, el objetivo de esta investigación fue determinar qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores operativos de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL – Lima, 2021.

Por otra parte, el clima organizacional es una variable que brinda beneficios a las empresas en relación directamente a sus trabajadores, porque mediante un buen clima organizacional podemos disminuir el estrés laboral, bajar la rotación del personal, obtener ideas constructivas y una productividad alta. En ese sentido, una organización logrará obtener colaboradores puntuales, con actitud positiva, con mayor satisfacción personal y profesional.

Asimismo, el desempeño laboral es una variable fundamental para las empresas, ya que nos permite obtener una lectura a través de una evaluación, con el objetivo que la gerencia logre implementar estrategias, para tener conocimientos de dicha evaluación, así definir objetivos, metas de equipo, entre otros.

7. Recomendaciones

Se recomienda que la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL-Lima, debe mejorar el ambiente laboral en beneficio de lograr un trabajo en equipo y de esta forma los colaboradores aumenten su productividad laboral.

Se recomienda que el líder debe fomentar la comunicación efectiva, para fortalecer el trabajo en equipo, y motivar al personal, en el logro de sus funciones, buscando las mejoras continuas dentro de las operaciones de estacionamientos.

Se recomienda contar con programas de inducción para los líderes de grupo, a fin de contar con herramientas, para asumir el cargo en las diferentes zonas operativas de la empresa y puedan brindar la retroalimentación necesaria en los diferentes equipos.

Se recomienda desarrollar una filosofía de liderazgo incluyendo directivos y jefes de áreas, basado en procesos de la administración, como la planificación, organización, comunicación y el control, en el comportamiento con los trabajadores para minimizar los desafíos frente a la adversidad con la finalidad de lograr los objetivos.

8. Anexos

Jr. Mariscal La Mar (Ex Ugarte y Moscoso) #891
Esquina con Av. del Ejército - Magdalena
T. (51) 200 8230
www.losportales.com.pe



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio del presente LOS PORTALES ESTACIONAMIENTOS OPERADORA S.A., con R.U.C. No. 20603381697 autoriza al estudiante MARWIN CARPIO VALDIVIA con DNI 42920033, el uso de la información de la empresa para su trabajo de investigación.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.



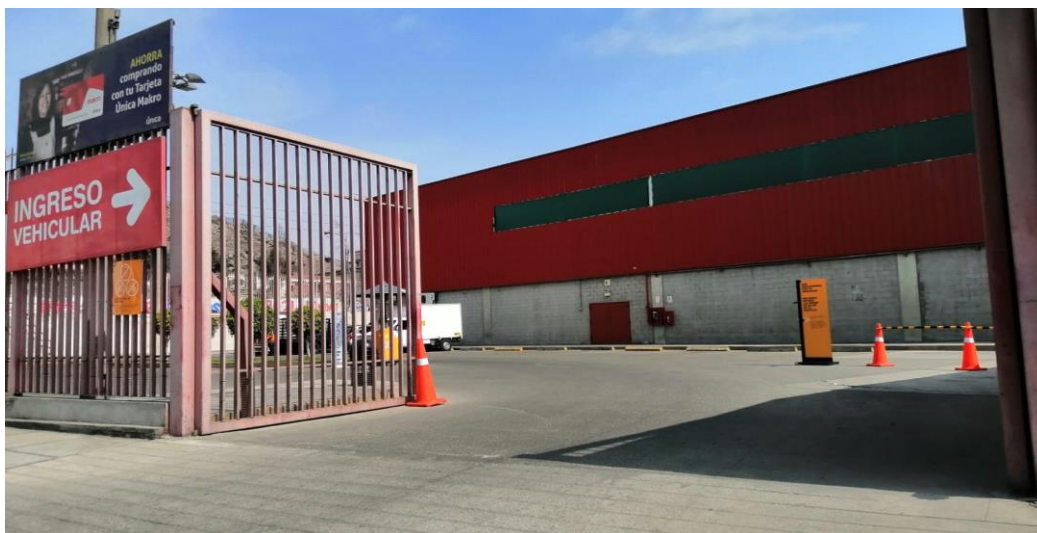
Los Portales

Cinthya Nicho Dongo
ADMINISTRADORA DE NEGOCIO

Lima, 04 de junio del 2021

Mejoramos tu ciudad, mejoramos tu vida

Fotos de la la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL-Lima.

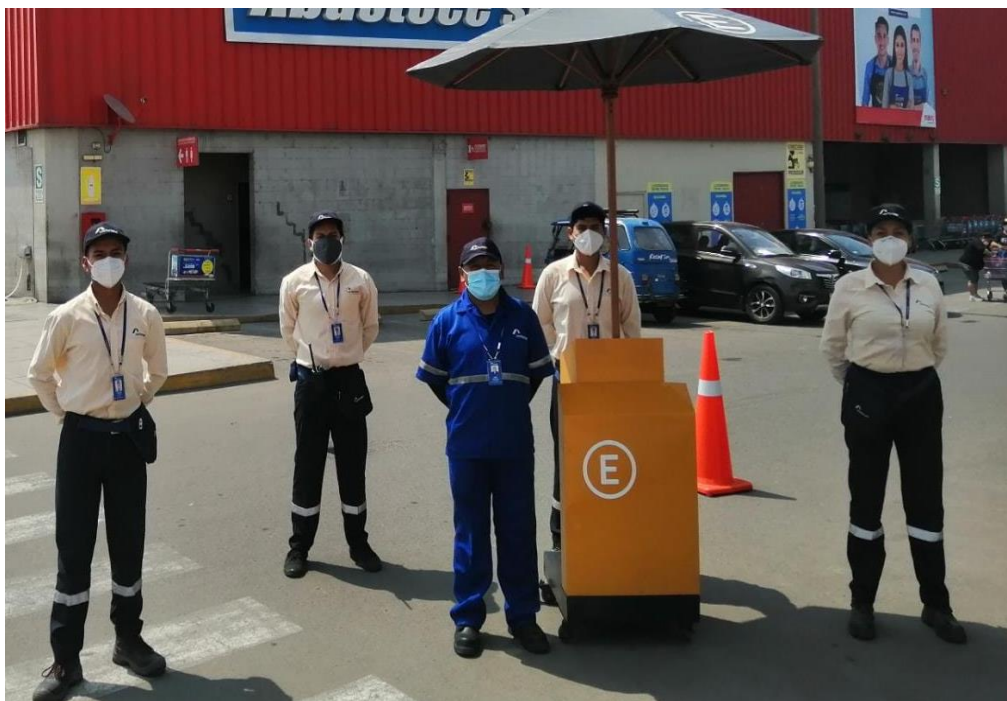


Fuente: Fotografía propia.



Fuente: Fotografía propia.

Fotos del equipo de trabajo de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A., sede SJL-Lima.



Fuente: Fotografía propia.



Fuente: Fotografía propia.