



**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SUNARP

AYACUCHO, 2022

**Línea de investigación:**

**Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración Pública

**Autora:**

Laureano Hinostroza, Gudelia

**Asesor:**

Chávez Calderón, César Hildebrando

ORCID: 0000-0001-5028-6375

**Jurado:**

Picón Chávez, Hernán

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

**Lima - Perú**

**2024**



# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SUNARP AYACUCHO, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
7	<a href="https://repositorio.autonoma.edu.pe">repositorio.autonoma.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SUNARP AYACUCHO, 2022

**Línea de investigación:**

**Gobernabilidad, Derechos Humanos e inclusión social**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración Pública

**Autora:**

Laureano Hinojosa, Gudelia

**Asesor:**

Chávez Calderón, César Hildebrando

ORCID: 0000-0001-5028-6375

**Jurado:**

Picón Chávez, Hernán

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

**Lima – Perú**

**2024**

### **Dedicatoria**

A mis queridos padres, cuyo apoyo inquebrantable ha sido el pilar fundamental en mi camino académico. Cada sacrificio, esfuerzo y decisión que han tomado en mi nombre ha sido esencial para mi éxito. También agradezco a mi familia por sus palabras de aliento y su apoyo incondicional para alcanzar todos mis objetivos personales y académicos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme concluir la carrera, por la salud brindada que me ha permitido alcanzar mi objetivo. Agradezco también a David Silva por su aliento y compañía durante esta travesía. Agradezco a la Universidad Nacional Federico Villarreal por su invaluable apoyo en mi formación académica. Agradezco a los docentes, amigos y compañeros por el apoyo brindado a lo largo de toda la carrera. También quiero expresar mi gratitud a todas las personas que participaron en la investigación, ya sea facilitando información, realizando entrevistas colaborando de alguna otra manera. Su contribución fue fundamental para el desarrollo de este trabajo. Este logro es el resultado del esfuerzo conjunto de muchas personas, y estoy profundamente agradecida por todo el apoyo recibido.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 Descripción y formulación del problema .....	12
<i>Problema General</i> .....	13
<i>Problemas específicos</i> .....	14
1.2 Antecedentes .....	14
<i>Antecedentes Internacionales</i> .....	14
<i>Antecedentes Nacionales</i> .....	16
1.3 Objetivos .....	18
1.4 Justificación.....	18
1.5 Hipótesis.....	19
<i>Hipótesis General</i> .....	19
<i>Hipótesis Específicas</i> .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	20
<b>III. MÉTODO .....</b>	<b>32</b>
3.1 Tipo de investigación .....	32
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	33
3.3 Variables.....	33
3.4 Población y muestra .....	37
3.5 Instrumentos .....	38
3.6 Procedimientos .....	41
3.7 Análisis de datos.....	41
3.8 Consideraciones éticas .....	41

IV. RESULTADOS .....	43
4.1    Análisis descriptivo .....	43
4.2    Análisis Correlacional .....	57
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	64
VI. CONCLUSIONES.....	66
VII. RECOMENDACIONES .....	67
VIII. REFERENCIAS.....	68
IX. ANEXOS.....	74
Anexo A. Matriz de consistencia .....	74
Anexo B. Matriz de operacionalización de variables .....	76
Anexo C. Cuestionarios .....	77
Anexo D. Validación .....	80

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de variables</i> .....	35
Tabla 2 <i>Validez del instrumento mediante juicio de expertos</i> .....	39
Tabla 3 <i>Rangos de confiabilidad del instrumento</i> .....	39
Tabla 4 <i>Confiabilidad Cuestionario 1</i> .....	40
Tabla 5 <i>Confiabilidad Cuestionario 2</i> .....	40
Tabla 6 <i>Pruebas de normalidad en función de la muestra</i> .....	57
Tabla 7 <i>Pruebas de normalidad</i> .....	58
Tabla 8 <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i> .....	59
Tabla 9 <i>Prueba de la hipótesis general</i> .....	60
Tabla 10 <i>Prueba de la hipótesis específica 1</i> .....	61
Tabla 11 <i>Prueba de la hipótesis específica 2</i> .....	62
Tabla 12 <i>Prueba de la hipótesis específica 3</i> .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Género de los encuestados</i> .....	43
Figura 2 <i>Rango de edad de los encuestados</i> .....	43
Figura 3 <i>Antigüedad de los encuestados</i> .....	44
Figura 4 <i>El jefe crea un entorno donde se siente cómodo(a) para hacerle comentarios</i> .....	44
Figura 5 <i>El entorno físico de la entidad me permite desarrollarme y exponer mis ideas</i> .....	45
Figura 6 <i>Las condiciones de trabajo de la entidad me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura</i> .....	45
Figura 7 <i>Siento que el trato de las personas de la entidad es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo: socioeconómica, racial, edad</i> .....	46
Figura 8 <i>Siento que el trato de las personas de la entidad no es amable y se hacen distinciones</i> .....	46
Figura 9 <i>Considero que la entidad me brinda bienestar con una retribución adecuada</i> .....	47
Figura 10 <i>La entidad me brinda una agradable experiencia como trabajador(a)</i> .....	47
Figura 11 <i>Considero que la entidad aprecia las ideas que los(las) colaboradores(as) pueden aportar</i> .....	48
Figura 12 <i>Considero que los jefes escuchan las opiniones y consejos de los compañeros</i> .....	48
Figura 13 <i>La jefatura no es accesible para preguntas y sugerencias de cualquier empleado</i> .....	49
Figura 14 <i>Mis ideas son valoradas sin importar que sean distintas a la forma tradicional de hacer las cosas</i> .....	49
Figura 15 <i>Considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones</i> .....	50
Figura 16 <i>El personal tiene habilidades para desarrollar el trabajo</i> .....	50
Figura 17 <i>Sus compañeros evidencian actitudes positivas</i> .....	51
Figura 18 <i>Considero que existe satisfacción del personal</i> .....	51

Figura 19 <i>Asumo mi trabajo con responsabilidad</i> .....	52
Figura 20 <i>Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad</i> .....	52
Figura 21 <i>Participo activa y positivamente en la solución de los problemas del área</i> .....	53
Figura 22 <i>Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad</i> .....	53
Figura 23 <i>Mi jefe promueve el trabajo respetando las normas éticas</i> .....	54
Figura 24 <i>Todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de ascenso</i> .....	54
Figura 25 <i>Realizo las tareas asignadas en el tiempo programado</i> .....	55
Figura 26 <i>Tengo las capacidades necesarias para lograr las metas trazadas</i> .....	55
Figura 27 <i>Clima organizacional</i> .....	56
Figura 28 <i>Desempeño laboral</i> .....	56

## RESUMEN

La presente investigación busca determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022. Para ello, el método que se empleó fue de tipo básico, diseño no experimental de corte transversal o transeccional, enfoque cuantitativo y alcance descriptivo correlacional. Los resultados mostraron que la variable clima organizacional influye significativamente en la variable desempeño laboral, mostrado a través de la prueba Rho Spearman, con una correlación positiva media de 0.256.

*Palabras clave:* Clima organizacional, desempeño laboral, ambiente y comportamiento.

## ABSTRACT

The present investigation seeks to determine the relationship of the organizational climate in the work performance of the user service collaborators of Sunarp Ayacucho, 2022. For this, the method was of a basic type, non-experimental and quantitative design. The results were that the organizational climate variable is categorized in a higher percentage as "medium" in 80%. Likewise, for the work performance variable, it is categorized as "medium" at 66.7. It is concluded that, thanks to the Rho Spearman test, a correlation of 0.593 is determined, which is categorized as moderate positive.

*Keywords:* Organizational climate, job performance, environment and behavior.

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfoca en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho durante el año 2022.

En el primer capítulo se expone la descripción y formulación del problema en un contexto internacional y luego nacional. Asimismo, se detalla el problema y objetivo de investigación, así como la justificación e hipótesis de la presente tesis.

En el segundo capítulo se detallan los artículos científicos, tesis y libros empleados para desarrollar el marco teórico, donde se señala el aporte de cada uno de ellos relacionados con la presente tesis. Se precisa la variable independiente, la cual es clima organizacional, y la variable dependiente, que es desempeño laboral. En cada una de las variables se detallan sus dimensiones, facilitando de esta manera la comprensión de la información presentada en el texto.

En el tercer capítulo se describe la metodología empleada: enfoque, tipo, diseño, población, muestra, operacionalización de las variables, instrumentos, procedimiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se describen los resultados de la investigación y se contrastan las hipótesis planteadas con el objetivo de aceptarlas o rechazarlas.

En el quinto capítulo, se plantean los argumentos y la discusión sobre los resultados encontrados en esta investigación.

Finalmente, se exponen las conclusiones de la investigación, las recomendaciones y los anexos.

## **1.1 Descripción y formulación del problema**

El clima organizacional está directamente relacionado con el rendimiento y la mejora continua para lograr mejores resultados en función de las actividades diarias realizadas por los trabajadores. En este sentido, se espera que los trabajadores cumplan los objetivos establecidos por la entidad, destacando la importancia de llevar a cabo todas las actividades sin generar tensiones en el ambiente laboral.

El clima organizacional es una variable fundamental para alcanzar los resultados esperados en función de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad. De lo cual se desprende que el clima organizacional sostiene una influencia sobre el desempeño laboral debido a que son realizados por los trabajadores, es por esto que impacta en el perfeccionamiento y cumplimiento de los objetivos organizacionales esperados, esto ayuda a centralizar los esfuerzos descubiertos por la exploración hacia los clientes en potencia dentro de los nuevos mercados, pues existen aspectos que al estar en relación con el clima organizacional incrementan su desarrollo e impulsan a que la organización llega alcanzar el éxito, destacando entre los competidores, llevando una ventaja notable en la competitividad (Diaz, 2021).

En Latinoamérica, se reconoce que el capital humano es un activo crucial y esencial en cualquier organización. Por lo tanto, es necesario mantener una constante motivación hacia los empleados, pues así se crea un ambiente adecuado para el desarrollo del trabajo. Cuando el trabajador se compromete netamente a un buen desempeño esto genera un clima organizacional adecuado y positivo, al tener ello genera que existan mayor motivación en realizar sus labores y sea constantemente capaz de ir asumiendo nuevas responsabilidades conforme a los logros y las nuevas metas que va realizando; esto quiere decir que la organización contará con unos colaboradores productivos y proactivos; en otro aspecto si el colaborador visualiza que tiene un clima organizacional que no es favorable para su estabilidad laboral, puede traer consigo una transformación en su comportamiento debido a que entrará en diversos retrasos o

conflictos, afectando directamente su desempeño laboral y ubicándolo por debajo del promedio (Ameri et al, 2020).

La medición del clima organizacional permite visualizar un impacto que puede implicar llegar a tener trabajadores que brindan a la organización una facilidad en el fortalecimiento de las condiciones que involucra un buen desempeño organizacional, llegando a cumplir todos los logros de los empleados y los de la empresa.

Reconociendo ello, en el Perú también se toma en cuenta este tipo de problemas, es así que la Institución educativa Tecnológica superior de Lima se evidencia una insatisfacción laboral por tener una incorrecta organización administrativa; debido a que existe una preocupación evidente con respecto al manejo de cómo se está llevando a cabo la comunicación entre el personal administrativo y los trabajadores, es así que se evidencia que el clima organizacional hará que su desempeño laboral disminuya si existe ciertas trabas para el desarrollo de sus actividades debido a que las discusiones o malos tratos desmotivan al trabajador a poder cumplir con sus actividades (Vega, 2019).

A nivel nacional, después de aplicar una encuesta a los peruanos se ha podido determinar que un 76% son infelices desarrollando su trabajo, debido a que existen varios tipos de causas pero las más relevantes son producidas cuando no llegan a encontrar un trabajo desafiante, es que se les limita a poder plasmar sus ideas y son solamente sometidos a realizar horas de trabajo sumamente tediosas y con mucha carga laboral, muchas veces las personas van a sentir que están sumergidos en un estancamiento que nos les permite su crecimiento profesional y atrapados en un empleo que ni les gusta (Reyes, 2017).

### ***Problema General***

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?

### ***Problemas específicos***

¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?

¿Cuál es la relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?

¿Cuál es la relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?

## **1.2 Antecedentes**

### ***Antecedentes Internacionales***

Macías y Vanga (2021) en su investigación titulada: “Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional” destacaron la importancia de la motivación laboral y el clima organizacional como insumos para los planes de mejora institucional. Argumentaron que es necesario fortalecer los lazos laborales en el desempeño de las jornadas laborales para crear un ambiente laboral positivo. Su metodología utilizó un enfoque cuantitativo y un muestreo censal. Los resultados mostraron que existen deficiencias que impiden alcanzar un clima organizacional esperado. Sin embargo, estas deficiencias no necesariamente limitan la motivación de los trabajadores. Los autores concluyeron que existen aspectos desfavorables debido a acciones que no han sido efectivas.

Paredes y Quiroz (2021) en su investigación titulada: “Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados” estudiaron la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en las cadenas ecuatorianas de supermercados. Replicaron que es importante tener un clima organizacional adecuado para poder satisfacer a los clientes. Su investigación fue cuantitativa, no experimental y transversal. Los resultados mostraron que existe una relación positiva entre el desempeño laboral y el clima organizacional. Sin embargo, el desempeño laboral no es satisfactorio en

todas las cadenas de supermercados. Los autores concluyeron que una de las causas de este problema es la carga laboral.

Sumba et al. (2022) en su investigación titulada: “Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las MiPymes en Ecuador” destacaron el clima organizacional en las MIPYMES ecuatorianas. Su objetivo era determinar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Para realizar su investigación, utilizaron una metodología cualitativa, que consistió en entrevistas a trabajadores de MIPYMES. Los resultados de su investigación mostraron que el clima organizacional es un factor importante para el desempeño laboral. Un clima organizacional positivo influye en la comunicación, las relaciones interpersonales, la motivación, la participación y la evaluación.

En Colombia, en la investigación de los autores Britto et al. (2020) en su investigación titulada: “Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño del personal en una empresa de servicio” tuvieron como finalidad identificar como la variable clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores. El método fue básico, correlacional, enfoque cuantitativo y no experimental. Los hallazgos más importantes indican que, en cuanto a la variable de toma de decisiones, la responsabilidad y capacidad tienen un cumplimiento o calificativo igual o superior al 70%. Esto demuestra que la organización proyecta una imagen de responsabilidad. En conclusión, los planes y programas de apoyo a los colaboradores deben gestionar tanto las inquietudes como las sugerencias derivadas de la actividad productiva diaria.

Quiroz y Romero (2021) en su investigación titulada: “Clima Laboral: Factor del desempeño laboral en el Departamento Financiero de la Universidad Técnica de Manabí” llevaron a cabo un análisis con el objetivo de examinar el impacto del ambiente laboral en el rendimiento de los empleados administrativos. Esta investigación se clasifica como no experimental y descriptiva, con un enfoque de campo. Además, el 34,78% mencionó recibir apoyo ocasionalmente de sus compañeros de trabajo. En conclusión, se determinó que el

ambiente laboral influye en el desempeño laboral. Sin embargo, se identificó la necesidad de abordar aspectos relacionados con la vida familiar y la compensación.

### *Antecedentes Nacionales*

Aliaga (2022) en su investigación titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores del Archivo General de la Nación Cercado de Lima, 2022” llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar la relación estadística entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral de los empleados del Archivo General de la Nación en Lima durante el año 2022. Para lograr este objetivo, se empleó un enfoque práctico, un análisis correlacional y un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, utilizando métodos cuantitativos. Los resultados obtenidos señalaron que el ambiente de trabajo se calificó como regular en un 56.82%, al igual que el rendimiento laboral, que también se encontró en un nivel regular, con un porcentaje del 57.58%. Las conclusiones indicaron que existe una relación positiva significativa, representada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.844, lo que sugiere que la mejora de las condiciones en el ambiente de trabajo se asocia con una mejora en los niveles de rendimiento laboral.

Ochoa y Vicuña (2021) en su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon’s” nos explican que el desarrollo de acuerdo al clima organizacional y al desempeño laboral surge principalmente para poder precisar que juntos cumplen un rol sumamente importante dentro de una empresa; la investigación es de metodología correlacional y descriptiva, con estudio no experimental, aplicando un instrumento de un cuestionario a 35 colaboradores de la organización; llegando a tener como resultado que la empresa está involucrada dentro de un ambiente laboral que no ha logrado aún desarrollar adecuadamente un clima organizacional aplicado en la empresa ya que no existe un apoyo por parte de todos los trabajadores.

Ruiz (2019) en su investigación titulada: “Clima laboral y su relación con el Desempeño

de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019” por su parte desarrolló una investigación destacando también la correspondencia pertinente entre el desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores; para esto se elaboró una investigación basándose en 79 trabajadores; utilizando un cuestionario; gracias a esto se obtuvieron resultados que la cooperatividad entre las dimensiones y el clima organizacional de metas de cada variable se llega a un desempeño en donde no existe la aplicación de la dimensión de desempeño laboral y el clima organizacional debido a que ninguna de las dos se cumple y por ende conlleva una afectación a la empresa.

Palomino (2022) en su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, año 2022”. El objetivo fue determinar si existe una relación entre la estructura y el desempeño laboral de un negocio hotelero, 2022. El estudio se clasifica como básico, correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental. Este cuestionario fue aplicado a una muestra de 37 encuestados. Los resultados obtenidos revelaron la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el negocio hotelero familiar de Miraflores en el año 2022. Se obtuvo un índice de correlación de Spearman ( $Rho$ ) de 0.800, lo cual indica una correlación positiva muy fuerte. Además, el valor  $p$  (0.000) acepta que existe relación en dichas variables.

Peralta (2021) en su estudio de investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima - Perú” tuvo un estudio conforme al impacto que tiene el clima organizacional con respecto al desempeño laboral, teniendo en cuenta que la metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, una investigación no experimental y nivel descriptivo; aplicado a la población de 90 personas y empleando la encuesta como un instrumento, dando como resultado que estas dos variables si se encuentran relacionadas, entonces se concluye que las dimensiones estudiadas tienen relación muy grande entre ellas.

### 1.3 Objetivos

#### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

#### **Objetivos Específicos**

Establecer la relación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

Establecer la relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

Establecer la relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

### 1.4 Justificación

**Justificación teórica:** La presente investigación tuvo como objetivo medir la relación entre el clima organizacional a través de las dimensiones: ambiente laboral, percepción y comunicación corporativa; y el desempeño laboral a partir de las dimensiones: comportamiento, competencia y motivación.

**Justificación práctica:** Los resultados obtenidos contribuyeron a diagnosticar y mejorar el clima organizacional, así como el desempeño laboral de los trabajadores del área de atención al cliente de SUNARP Ayacucho a partir de los datos hallados en el año 2022, los cuales servirán como modelo para realización de estudios futuros.

**Justificación metodológica:** La recolección de datos se realizó a través de la utilización de los instrumentos desarrollados por Mc Gregor, quien diseñó el cuestionario 1 para medir la variable clima organizacional y Kaplan y Nortorn postularon el cuestionario 2 para medir la variable desempeño laboral.

## 1.5 Hipótesis

### *Hipótesis General*

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

### *Hipótesis Específicas*

#### *Hipótesis Específica 1*

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

#### *Hipótesis Específica 2*

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

#### *Hipótesis Específica 3*

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

**Clima organizacional:** Se entiende, con respecto a la palabra clima esta se refiere a un ambiente que puede representarse como el conjunto de las condiciones que pueden suceder ante cualquier tipo de situación o consecuencia que genera circunstancias que una persona tendrá que afrontar; es por esto que el clima organizacional va a suscitar dentro de un ambiente laboral en donde los trabajadores realizan sus labores de manera constante, además en este puedes percibir que tipo de actitudes positivas o negativas se generan; incidiendo muchas veces en las actitudes de las personas dentro de la misma organización (Pilligua y Arteaga, 2019).

Además, se debe tener en cuenta que no todo clima organizacional va a ser favorable para los trabajadores, debido a que existe muchas desventajas dentro de las empresas en donde no existe ningún interés por las emociones de los trabajadores, desconociendo totalmente el indicador fundamental que es un ambiente laboral en el cual involucra el desarrollo de una empresa debido a que se debe tener un control sobre: la existencia de las condiciones ergonómicas que existe en el lugar de calidad de trabajo por parte de los jefes y líderes, logrando una satisfacción y remuneración correspondiente a cada trabajador con respecto al trabajo que ejecuta; teniendo en cuenta la dotación de equipamiento, normas internas y los aspectos ergonómicos en el centro de trabajo.

La influencia que de estas variables aplicado en el trabajo realizado por los colaboradores, a consecuencia esto incurre en una mejora constante para el cumplimiento de metas organizacionales y el logro de los resultados, esto permitirá enfocar todos los esfuerzos para la inspección de los clientes en potencia de los mercados nuevos, por ende, dentro del clima organizacional existen factores que generan grandes cambios, los cuales motivan a que diariamente la organización llegue a ser más exitosa en comparación a sus competidores, llevando una gran ventaja competitiva.

Gellerman (1960) refiriéndose al “carácter” de la empresa nos explicó sobre los pasos para poder realizar un adecuado estudio: es necesario comprobar quienes son los individuos que forman parte de la compañía debido a que ellos tienen actitudes trascendentales. Es fundamental analizar a los individuos para poder establecer cuál es el motivo de su impulso, esto quiere decir que, para visualizar sus tácticas sobre lo que usará y los puntos ciegos debe tener en relación con los objetivos. Es fundamental el poder identificar e investigar los retos económicos que alcanzarán a manifestarse para poder afrontar las circunstancias de las decisiones de las políticas. Es importante que se perfeccione la integración de los comunes denominadores.

Posteriormente, Forehand y Gilmer (1964) se enfocaron para poder identificar el clima organizacional para un conjunto de particulares con la altura descriptiva de la empresa y reflexionar acerca de las diferentes entidades, son duraderos por ejercer influencia y el paso del tiempo conforme al comportamiento de los miembros que conforme la entidad.

Parsons (1966) afirma que las empresas son constantemente consideradas como sistemas pequeños (subsistemas) para la sociedad.

Schneider (1975) define al clima organizacional desde la interpretación o la percepción, a través de la constante búsqueda para lograr dar un sentido al mundo y posteriormente definir cuál debe ser su respectivo comportamiento.

**Dimensiones:** De esta forma, conforme al autor Torres (2012) se presentan tres dimensiones del clima organizacional, que son: el ambiente laboral, la percepción y la comunicación.

- ***D1: Ambiente laboral***

Con respecto a la primera variable el ambiente laboral, se debe tener en cuenta que las autoridades de cada empresa deben de ser conscientes que para llegar a obtener adecuados resultados con respecto al desarrollo de las actividades cumpliendo con todos los objetivos los

trabajadores deben desarrollarse en un ambiente laboral óptimo, en donde se caracterice con adecuadas para los elementos materiales y las condiciones físicas que permitan que pueda optimizar y apoyar al desarrollo de sus actividades además ofrecer en todo momento un apoyo siempre presente dentro de una organización, que se funda con facilitadores con respecto a la ejecución del constante trabajo.

**Indicadores:** Así mismo, se presentan los siguientes indicadores: Entorno físico, condiciones de trabajo.

- ***I1: Entorno físico***

Entorno físico, el cual se refiere al conjunto de elementos y condiciones presentes en un lugar de trabajo que pueden afectar la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores. Incluye aspectos como el espacio físico, la distribución de los elementos, la iluminación, la temperatura, la calidad del aire, el ruido y las vibraciones (Ortega et al., 2021).

- ***I2: Condiciones de trabajo***

Por otro lado, referente al indicador condiciones de trabajo, se refieren a los aspectos y circunstancias presentes en el entorno laboral que pueden influir en el desarrollo de las actividades y en el bienestar de los trabajadores. Incluyen elementos como el ambiente físico, la organización del trabajo, etc. Estas condiciones son determinantes para la seguridad, salud y satisfacción de los empleados en su desempeño laboral (Grisales y Gallego, 2020).

- ***D2: Percepción***

La segunda dimensión es la percepción en esta se fundamenta en cómo los trabajadores se sienten cuando les toca cumplir con sus actividades desempeñadas, se debe tener en cuenta que se debe realizar un análisis de percepción para saber qué es lo que necesitan o lo que hace falta para llegar a crear un ambiente laboral adecuado, es así como se llegará a la meta de cumplir las metas y los objetivos que todas las empresas buscan y además habrá un apoyo constante para los trabajadores.

**Indicadores:** En dicha dimensión, se presentan los siguientes indicadores: Bienestar y la experiencia

- ***I1: Bienestar***

Bienestar, el cual se refiere al estado de salud, felicidad y satisfacción general de una persona en diferentes aspectos de su vida. Incluye tanto el bienestar físico, como el mental, emocional y social. Implica vivir una vida equilibrada, tener una buena calidad de vida y sentirse en armonía con uno mismo y con el entorno. También implica el cuidado y la promoción de la salud, así como el desarrollo personal y el logro de metas. Es fundamental para disfrutar de una vida plena y satisfactoria, y es un objetivo importante en la búsqueda de una vida saludable y feliz (Lusa et al., 2019).

- ***I2: La experiencia***

Por otro lado, referente a la experiencia, la cual se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y vivencias adquiridas a lo largo de la vida de una persona. Incluye el aprendizaje obtenido a través de la interacción con el entorno, las situaciones vividas y las lecciones extraídas de ellas. Es un factor clave en el desarrollo personal y profesional, ya que proporciona una base sólida para tomar decisiones y enfrentar desafíos. Además, permite el crecimiento y la mejora continua, al brindar perspectivas únicas y una comprensión más profunda de diferentes situaciones. Es un recurso valioso que se construye a lo largo del tiempo y que influye en la forma en que nos relacionamos con el mundo y con los demás (Arcón y Rodríguez, 2022).

- ***D3: Comunicación***

La tercera dimensión nos habla sobre la comunicación, en cuanto a esta va a permitir que pueda existir una interacción fluida y recíproca entre los trabajadores y empleadores; llegando a generar un ambiente de confianza, en el cual se fundamente en una cualidad racional y emocional, teniendo así en cuenta que debe existir una apreciación a la claridad, la veracidad

al momento de realizar cualquier tipo de actos, orientados todos los colaboradores con los objetivos enfocados en la empresa y además poder implementar medios de información para los trabajadores para que puedan realizar su trabajo de manera más óptima, y poder llegar a realizar una adecuada relación de trabajo entre todos los trabajadores que conformen la organización (Díaz, 2021).

**Indicadores:** Así mismo, se presentan los siguientes indicadores: La comunicación ascendente, comunicación descendente.

- ***I1: Comunicación ascendente***

La comunicación ascendente se refiere al flujo de información que se produce desde los empleados hacia los superiores jerárquicos dentro de una organización. Implica la transmisión de ideas, opiniones, sugerencias y preocupaciones por parte de los empleados hacia sus jefes. Es un canal que permite a los empleados expresar sus pensamientos y sentimientos, así como brindar retroalimentación sobre su trabajo y el ambiente laboral. Este tipo de comunicación fomenta la participación, la colaboración y el empoderamiento de los empleados, ya que les brinda la oportunidad de influir en las decisiones y contribuir al mejoramiento de la organización. Es fundamental para el buen funcionamiento y la eficacia de una empresa, promoviendo un ambiente de trabajo abierto y transparente (Cornejo, 2022).

- ***I2: Comunicación descendente***

Por otro lado, se contempla el indicador comunicación descendente, el cual es un canal que permite a los superiores transmitir información importante y guiar a los empleados en sus tareas y responsabilidades. Este tipo de comunicación busca establecer claridad en las directrices y mantener la coherencia en la organización. Es esencial para mantener una comunicación efectiva y una correcta alineación de objetivos y acciones en el entorno laboral. Por último, se contempla el indicador comunicación interna se refiere al intercambio de información y mensajes dentro de una organización, entre sus miembros y departamentos. Es

el flujo de comunicación que ocurre de manera horizontal y vertical, permitiendo la transmisión de ideas, instrucciones, retroalimentación y colaboración entre los empleados. Busca mantener una comunicación efectiva y fluida dentro de la organización, promoviendo la cohesión, el trabajo en equipo y el logro de los objetivos comunes. Es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, fomentando la transparencia, la participación y el compromiso de los empleados (Dominguez, 2019).

**Desempeño laboral:** Acerca del desempeño laboral, se conoce que abarca un grupo de destrezas, habilidades y conocimientos que son realizadas por los trabajadores teniendo en cuenta que deben enfocarse en que este desempeño se fundamenta en una función productiva, llegando a cumplir todo lo requerido por las empresas para así ser considerado dentro de un sector productivo; es por esto que el desempeño laboral dependerá mucho del nivel de ejecución que esté obteniendo los trabajadores, es por esto que para alcanzar los objetivos organizacionales se deben establecer plazos para que así se puedan desarrollar las tareas de una manera más eficaz cumpliendo las reglas básicas establecidas (Ameri et al., 2020).

También se debe tener en cuenta sobre el desempeño laboral implica todos los comportamientos o las acciones que se visualizan por parte de los trabajadores es por esto importante hacerles saber que deben cumplir con los objetivos esperados en la organización; es que cada uno de los trabajadores deberá cumplir todas las competencias y generar un aporte importante en la empresa; además luego de desarrollar tal y como lo espera la empresa se podrá ver en la gestión del desempeño, que la organización va cumpliendo sus metas, debido a que ya cumple con las capacidades esperadas, por ende se espera que las autoridades de la empresa reconozcan este buen desempeño laboral y que brindan recompensas distribuidas en toda la organización.

Desde la antigüedad lo que implica el desempeño laboral ha derivado de una importante

variable que abre paso al rol que tienen las organizaciones con el fin de llegar a cumplir sus necesidades. Desde los inicios del siglo XX, se resaltó la necesidad de llevar a cabo una aplicación de una ciencia estadística dentro del concepto de administración de negocios, destacando los constantes beneficios que trae consigo esta aplicación debido a que vendría sobresaliendo su importancia en relación al manejo de las variables, pues esto va a permitir el cumplimiento de sus objetivos esperados, las variables mencionadas son: niveles de producción, calidad, inclusive la asistencia del personal y las ventas; las cuales toman una importante relevancia en la actualidad porque son consideradas piezas fundamentales para realizar la medición con respecto a la satisfacción al cliente.

En cada compañía, se ve un constante desempeño de los colaboradores y el aumento del interés para la productividad, el rol constante que llevan teniendo los colaboradores para lograr un desarrollo importante que involucra un aporte importante en el capital humano, esto es considerado un punto central para llegar a cumplir los objetivos esperados por la empresa. Dentro de la pesquisa administrativa se destacan puntos fundamentales como el liderazgo, las estrategias, los niveles de competencia y el principal es la productividad que influye en el clima organizacional para poder desarrollar cada una de las variables y obtener un adecuado resultado para la empresa.

Gigch (1987), se basó en la importancia de emplear modelos que permiten el apoyo desde un check list hasta llegar a una estructura formada por principios matemáticos, esto facilita poder adelantarnos a supuestos hechos y programar contingencias.

**Dimensiones:** En este sentido, conforme indica Olivera (2021) encontramos las dimensiones de desempeño laboral, teniendo así, el comportamiento, competencias y motivación.

- ***D1: Comportamiento***

Con respecto a la primera dimensión, el comportamiento se fundamenta en cómo los

trabajadores desarrollan sus actividades diarias con respecto a lo que espera la empresa, debido a que deben cumplir con la gestión de trabajo como meta principal, teniendo en cuenta que se espera que exista un comportamiento de apoyo entre los colaboradores con el fin de realizar sus respectivas actividades de forma eficiente; es por esto que también el comportamiento por parte de las autoridades de la empresa deberá ser de mejorar las condiciones de trabajo para que así exista gran posibilidad de poder ejecutar con los principales objetivos dentro de una organización.

**Indicadores:** Así mismo, se presentan los siguientes indicadores: El trabajo en equipo, autonomía, respeto.

- ***II: El trabajo en equipo***

El trabajo en equipo implica una serie de esfuerzos en donde un conjunto de individuos actúa hacia un objetivo común. Implica habilidades, conocimientos, etc. Los cuales alcanzan metas en conjunto. Fomenta la comunicación abierta, la confianza mutua y la distribución equitativa de responsabilidades. Permite aprovechar las fortalezas de cada miembro y superar las debilidades, promoviendo un ambiente de apoyo y aprendizaje. Facilita la sinergia, la creatividad y la resolución de problemas de manera eficiente. Es esencial para alcanzar metas ambiciosas y enfrentar desafíos complejos, ya que potencia la eficacia y la productividad del grupo (Ayovi, 2019).

- ***I2: Autonomía***

Por otro lado, referente al indicador autonomía, se refiere al derecho y la capacidad de una institución, como una universidad, para tomar decisiones y llevar a cabo sus propios objetivos sin interferencia externa. Implica la libertad de autogobierno y la responsabilidad de establecer políticas y normas internas. La autonomía garantiza la independencia, basada en los mejores intereses de la institución y su comunidad. Es un principio fundamental en el ámbito académico, ya que permite la búsqueda de conocimiento, la investigación y la formación de

opiniones sin restricciones externas (Vera y Moreno, 2020).

- ***I3: Respeto***

Por último, se contempla el indicador respeto, el cual se refiere a la consideración y valoración de los derechos, opiniones y dignidad de los demás. Implica tratar a las personas con cortesía, amabilidad y tolerancia, reconociendo su individualidad y permitiéndoles expresarse libremente. El respeto implica aceptar y valorar las diferencias, evitando cualquier forma de discriminación o maltrato. Es una actitud fundamental en las relaciones humanas, promoviendo la convivencia pacífica y el entendimiento mutuo (Flores, 2020).

- ***D2: Competencias***

La segunda dimensión competencias, en el cual se caracteriza a las características principales conforme a los comportamientos que van a tener todos los trabajadores de las empresas, es por esto que el desempeño laboral va a depender de los estándares previstos sabiendo que tienen un óptimo conocimiento, habilidades y actitudes que permitan servir para el avance de actividades dentro de la empresa; destacando así las competencias cognitivas, en donde dependerá del conjunto de las habilidades mentales operacionales que cada trabajador posee basada en su sistema de conocimientos; complementando esto vamos a tener competencias sociales y actitudinales y las competencias con una aptitud técnica estas van a estar enfocadas en el desempeño laboral (Beltrán y Téllez, 2018).

***Indicadores:*** Así mismo, se presentan los siguientes indicadores: Desarrollo personal, capacitación, formación.

- ***II: Desarrollo personal***

Desarrollo personal, el cual se refiere al proceso de crecimiento personal en un determinado momento de la vida y bajo un contexto delimitado, el cual genera que el individuo se supere. Implica el esfuerzo consciente por adquirir nuevas habilidades, conocimientos y experiencias que contribuyan al bienestar y al logro de metas personales. Implica la

autorreflexión, el autoconocimiento y la búsqueda de la autorrealización. Busca potenciar el crecimiento emocional, intelectual y espiritual de una persona, promoviendo la superación de obstáculos y el desarrollo de una identidad sólida (Bernal, 2021).

- ***I2: Capacitación***

capacitación el cual se refiere al proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas a través de programas educativos y de formación. Implica el desarrollo de nuevas capacidades y la mejora de las existentes para alcanzar un mayor desempeño en una determinada área. La capacitación busca fortalecer las capacidades individuales y colectivas, permitiendo a las personas adquirir las habilidades necesarias para enfrentar desafíos y alcanzar metas profesionales. Es un proceso dinámico y continuo que implica la actualización constante de conocimientos y la adaptación a los cambios en el entorno laboral (Cutipa, 2019).

- ***I3: Formación***

Por último, referente al indicador formación, se refiere al proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas a través de programas educativos y de capacitación. Implica el desarrollo de nuevas capacidades y la mejora de las existentes para alcanzar un mayor desempeño en una determinada área. La formación del personal busca fortalecer las habilidades individuales y colectivas, permitiendo a las personas adquirir las capacidades necesarias para enfrentar desafíos y alcanzar metas profesionales (Galaz y Arancibia, 2021).

- ***D3: Motivación***

La tercera dimensión es la motivación, en la cual dependerá principalmente en los incentivos puestos por las autoridades de los trabajadores para poder apoyar a que no exista un desarrollo de actividades de manera rutinaria y estresada, sino por el contrario indicarle al trabajador que al cumplir con todos los objetivos esperados por la empresa y además aplicando

las estrategias que se les indica, le va a permitir que en cada cierto plazo cumpla sus metas, que van a ser recompensadas de manera remunerativa, es así que se le ayuda a no estancarse en un solo puesto sino seguir ascendiendo y apoyando su crecimiento profesional.

**Indicadores:** Así mismo, se presentan los siguientes indicadores: Reconocimiento, incentivo monetario, crecimiento profesional.

- ***11: Reconocimiento***

Reconocimiento, el cual se refiere a dar crédito y atribuir adecuadamente las ideas, trabajos o contribuciones de otros que se utilizan en un documento o proyecto. Implica reconocer y citar las fuentes de información utilizadas, ya sea a través de citas directas o parafraseando adecuadamente el contenido original (Drago, 2020).

- ***12: Incentivo monetario***

Así mismo, referente al indicador incentivo monetario el cual se refiere a la compensación económica ofrecida a las personas como una forma de motivación o recompensa por su desempeño laboral o logros alcanzados. Implica proporcionar un estímulo financiero adicional para fomentar la productividad, el compromiso y el cumplimiento de objetivos. Puede adoptar diversas formas, como bonificaciones, comisiones, aumentos salariales o premios en efectivo. Su objetivo es incentivar el rendimiento y el logro de resultados, tanto a nivel individual como colectivo. La implementación de incentivos monetarios busca impulsar la satisfacción laboral, mejorar la calidad del trabajo y promover la retención del talento en las organizaciones (Sánchez y Aguirre, 2022).

- ***13: Crecimiento profesional***

Por último, se contempla el indicador crecimiento profesional el cual implica el esfuerzo consciente por adquirir nuevas aptitudes, ampliar el nivel de experiencia y alcanzar metas profesionales. Se logra a través de la participación en programas de capacitación, la adquisición de nuevas certificaciones, el perfeccionamiento de habilidades existentes y la

búsqueda de oportunidades de aprendizaje continuo. Es un proceso dinámico que implica la adaptación a los cambios en el entorno laboral y la actualización constante de conocimientos (Brizuela, 2019).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo de investigación

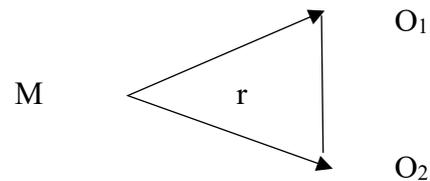
**Tipo:** La investigación desarrollada fue de tipo básico, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos que nos ayuden a expandir y profundizar nuestra comprensión de las teorías. Aunque este estudio no aborda un problema específico de manera directa, nos brinda la oportunidad de profundizar en la información que recopilamos, lo cual nos permite obtener nuevos conocimientos (Benites y Carruitero, 2021).

**Enfoque:** Enfoque cuantitativo, ya que la información contemplada es de carácter numérico (números naturales y en porcentaje) para evidenciar el contexto de las variables, sin manipular a estas. De esta manera, se responden a los objetivos de investigación de forma objetiva (Arias, 2021).

**Diseño:** De diseño no experimental debido ya que no se manipuló ninguna de las variables, trabajándose tal cual se encuentra en su contexto natural, es decir, el investigador sólo observó (Alvarez).

Transversal o transeccional, porque el estudio se ejecutó en un determinado momento. Los diseños transversales toman como muestra a individuos sin condición para ser medidos en un determinado momento de forma simultánea (Rodríguez y Mendivelso, 2019).

**Nivel o alcance:** De nivel o alcance descriptivo correlacional, con el propósito de determinar la relación existente entre las dos variables de investigación. Este nivel tiene como objetivo principal conocer el grado de asociación entre dos o más variables en un contexto específico (Gallardo, 2019).

**Esquema:**

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Clima organizacional

O<sub>2</sub>: Desempeño organizacional

r: Relación entre variables (O<sub>1</sub>; O<sub>2</sub>)

### 3.2 **Ámbito temporal y espacial**

El estudio se realizó dentro de un ámbito temporal correspondiente al año 2022 y un contexto espacial de la ciudad de Ayacucho, en la cual se ubica la institución Sunarp, base del análisis.

### 3.3 **Variables**

**Variable Independiente: Clima Organizacional:** Captación con respecto a los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, que facilita dentro de un aspecto diagnóstico poder encaminar las acciones correctivas y preventivas fundamentales para llegar a fortalecer y optimizar el buen funcionamiento de los procesos y los esperados resultados para una organización (Iglesias et al., 2020).

La variable clima organizacional se encuentra conformada por 3 dimensiones: comunicación corporativa, percepción y ambiente.

**Dimensión 1:** Comunicación corporativa

**Indicadores:** Entorno físico y condiciones de trabajo.

**Dimensión 2:** Percepción

**Indicadores:** Bienestar y experiencia.

**Dimensión 3:** Ambiente

**Indicadores:** Comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación interna

**Variable Dependiente: Desempeño Laboral:** Comportamientos o acciones visualizados en los trabajadores que son pieza fundamental para cumplir los objetivos que tiene toda organización y que posteriormente se les puede generar una medición para observar su nivel y las competencias de cada individuo (Gonzales, 2020).

El desempeño laboral es una variable que se encuentra conformada por 3 dimensiones: Comportamiento, competencias, motivación.

**Dimensión 1:** Comportamiento

**Indicadores:** Trabajo en equipo, autonomía y respeto

**Dimensión 2:** Competencias

**Indicadores:** Desarrollo personal, capacitación y formación.

**Dimensión 3:** Motivación

**Indicadores:** Reconocimiento, incentivo monetario y crecimiento profesional

Para mayores detalles se presenta la matriz de operacionalización de variables en la tabla 1:

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variables*

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SUNARP AYACUCHO, 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<b>V. INDEPENDIENTE (X)</b> <b>Clima organizacional</b>	Captación con respecto a los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo, que facilita dentro de un aspecto diagnóstico poder encaminar las acciones correctivas y preventivas fundamentales para llegar a fortalecer y optimizar el buen funcionamiento de los procesos y los esperados resultados para una organización (Iglesias et al., 2020).	El clima organizacional se midió a través de 3 dimensiones, las cuales se desglosan en 7 indicadores. Se utilizó un cuestionario conformado por 12 ítems los cuales fueron medidos mediante la escala de Likert considerando cuatro categorías.  Luego se procesaron los datos mediante un análisis estadístico utilizando SPSS.	D1: Comunicación corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno físico</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> </ul>	1 – 3	<b>CUESTIONARIO 1 (12 preguntas)</b>
			D2: Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar</li> <li>• Experiencia</li> </ul>	4 – 7	
			D3: Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Comunicación descendente</li> <li>• Comunicación interna</li> </ul>	8 – 12	

<p style="text-align: center;"><b>V. DEPENDIENTE (Y) Desempeño laboral</b></p>	<p style="text-align: center;">Se trata de aquellas Comportamientos o acciones visualizados en los colaboradores que son pieza fundamental para cumplir los objetivos que tiene toda organización y que posteriormente se les puede generar una medición para observar su nivel y las competencias de cada individuo (Gonzales, 2020).</p>	<p style="text-align: center;">El desempeño laboral se midió a través de 3 dimensiones, las cuales se desglosan en 9 indicadores. Se utilizará un cuestionario conformado por 10 ítems las cuales serán medidas mediante la escala de Likert considerando cuatro categorías. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico utilizando SPSS.</p>	<p>D1: Comportamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Respeto</li> </ul>	1 – 3	<p><b>CUESTIONARIO 2 (10 preguntas)</b></p>
			<p>D2: Competencias</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Formación</li> </ul>	4 – 7	
			<p>D3: Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Incentivo monetario</li> <li>• Crecimiento profesional</li> </ul>	8 – 10	

*Nota.* La tabla 1 muestra la matriz de operacionalización de variables de la tesis.

### 3.4 Población y muestra

**Población:** Según lo señalado por Niño (2019), la población puede definirse como un conjunto compuesto por elementos diversos que comparten similitudes en términos de eventos, objetivos o individuos. Esta población se identifica inicialmente en un área específica con el propósito de ser posteriormente analizada o estudiada.

De acuerdo con la explicación proporcionada por Bernal (2010), se entiende por muestra la porción específica de la población seleccionada con el propósito de obtener la información necesaria para llevar a cabo un estudio. Esta muestra sirve como la base para realizar mediciones y observaciones de las variables investigadas (p. 161).

Según lo señalado por Baena (2014), la muestra constituye una parte significativa del conjunto que está siendo investigado y se recopila a través de diversos métodos, incluyendo tanto el muestreo probabilístico como el no probabilístico.

En síntesis, la población, estuvo conformada por los 103 trabajadores que laboraron en el área de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022.

**Muestra:** Por su parte, Pérez (2010) describe una encuesta censal o censo como “una serie de actividades cuidadosamente planificadas con el objetivo de recopilar información de manera sistemática sobre la composición del grupo y los recursos que conforman la población” (p. 138). Para la determinación de la muestra, se consideró un muestro de tipo no probabilístico censal, dado que la población es pequeña.

Por lo que se consideró a los 103 trabajadores que conforman la población.

### 3.5 Instrumentos

**Técnica:** Según lo mencionado por López y Pérez (2011), la encuesta se destaca como una de las técnicas más utilizadas en investigación, ya que permite la recolección y análisis de datos provenientes de la población identificada.

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, teniendo en cuenta que se necesita de la formulación de preguntas especializadas por parte de la investigadora en razón al objeto de estudio. Para así llegar a conseguir una respuesta de los individuos sujetos de investigación que forman parte de la muestra.

**Instrumentos:** Al respecto, Niño (2019) afirma que el instrumento de investigación es un plano social más empleado para poder realizar un estudio con un número inmenso de personas, debido a que permite llegar de manera directa a una respuesta, a través de una hoja de preguntas para cada una de las personas. Las preguntas son estandarizadas debido a que se realizan con previsión y anticipación. Las herramientas más específicas son los instrumentos debido a que se emplean dentro un proceso de recolección de datos. Estos instrumentos se eligen a través de una técnica anticipadamente elegida.

En este caso en la investigación se aplicaron dos cuestionarios, uno para medir cada variable en investigación.

**Validez de contenido:** La validez de contenido, entendido como la capacidad que tiene el instrumento para arrojar el mismo resultado tantas veces como se mida, se determinó a través del juicio de tres expertos quienes coincidieron en calificar y señalar que los instrumentos utilizados son válidos. Los resultados se observan en la tabla 2, la cual resume la evaluación hecha por cada uno de los tres especialistas descritos en el anexo B.

**Tabla 2***Validez del instrumento mediante juicio de expertos*

<i>Experto</i>	<i>Grado académico y Nombres</i>	<i>Aplicabilidad</i>	<i>Suficiencia</i>
Experto 1	Mg. Dennys Sánchez Castillo	X	X
Experto 2	Dr. Edgardo Palomino Nieto	X	X
Experto 3	Mg. Michael Montes Valenzuela	X	X

**Confiabilidad:** La confiabilidad de los instrumentos se determinó a través de la validez de constructo, entendido como la capacidad que tiene el instrumento de medir con exactitud las variables que se quieren medir, el cual se calculó a través del Alfa de Cronbach dado que se trata de variables politómicas medido a través de una escala de Likert con cuatro categorías. En caso de tener variables dicotómicas (sí/no o verdadero/falso) se utilizaría la Kuder - Richardson.

Ruiz (2002) define los siguientes intervalos, detallando el grado de magnitud del coeficiente Alfa de Cronbach:

**Tabla 3***Rangos de confiabilidad del instrumento*

<b>RANGO</b>	<b>MAGNITUD</b>
0.81 - 1.00	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Moderada
0.21 - 0.40	Baja
0.01 - 0.20	Muy baja

En este contexto, según el resumen del análisis de casos, las estadísticas de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la variable: Clima organizacional fue de 0.892, y para la variable: Desempeño laboral fue de 0.910, como se detalla en las tablas 4 y 5, respectivamente. Esto demuestra que los instrumentos empleados en el presente estudio, los cuestionarios 1 y 2, exhibieron un grado de confiabilidad muy elevado.

**Tabla 4**

*Confiabilidad Cuestionario 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	12

**Tabla 5**

*Confiabilidad Cuestionario 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	10

**Estrategias de prueba de hipótesis:** Para poner a prueba las hipótesis, se emplearon los datos recopilados a través de encuestas administradas a los 103 profesionales que trabajaron en la SUNARP Ayacucho en el año 2022, utilizando el software estadístico SPSS versión 27.

Seguidamente, se aplicó la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov para determinar si la distribución de los datos es simétrica o asimétrica. Se utilizó dicha prueba dado que:  $n > 50$  elementos. Luego se determinó que los datos siguen una distribución asimétrica dado que  $p < 0.05$ . Por lo que se utilizó la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman para determinar el grado de correlación de las variables implicadas, comprobando la hipótesis

general y las hipótesis específicas.

### **3.6 Procedimientos**

La recopilación de información se llevó a cabo utilizando los instrumentos que corresponden a las variables del estudio. Se aplicaron los dos cuestionarios a las personas que trabajan en el área de atención al usuario de Sunarp de Ayacucho en el año 2022, con el propósito de analizar los datos y comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas establecidas. Para lo cual se elaboró y enviaron dos formularios creados con Google Forms, uno para cada cuestionario del estudio. Luego se envió el link para que los encuestados respondan ambos cuestionarios.

### **3.7 Análisis de datos**

En esta investigación, se empleó el enfoque hipotético deductivo como método de análisis. Según la descripción de Tamayo (2014), este enfoque implica un procedimiento que comienza con afirmaciones en forma de hipótesis y busca validar o refutar estas hipótesis, derivando conclusiones que deben confrontarse con la realidad (p. 56).

Luego, se extrajeron y analizaron las gráficas obtenidas con Google Forms. Se exportaron los resultados de Google Forms a Excel. Acto seguido se utilizó Excel para la tabulación y sistematización de la data obtenida.

Luego se empleó el software estadístico IBM SPSS versión 27 para realizar la prueba de asimetría de los datos, así como la comprobación de hipótesis general y específicas, comprobando de esta manera la relación que la relación que existe entre las variables. Para llevar a cabo la prueba de comprobación de las hipótesis se aplicó la prueba estadística de correlación Rho de Spearman.

### **3.8 Consideraciones éticas**

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta en la presente investigación son los que Mager y Silva (2020) detallan a continuación: credibilidad, transferibilidad o aplicabilidad,

dependencia y conformabilidad, los que se explican a continuación:

***Credibilidad:*** Implica examinar circunstancias en las cuales la investigación pueda ser considerada fidedigna. Por ende, resulta crucial buscar argumentos confiables respaldados por hechos y los resultados del estudio llevado a cabo, en consonancia con los protocolos de seguimiento en la investigación. Además, se debe tener en cuenta la confiabilidad de las encuestas.

***Transferibilidad o aplicabilidad:*** Los resultados de este estudio no son generalizables ni aplicables a otros entornos. La validez y justificación se limitan al ámbito específico de la personalidad social en el que se llevó a cabo la investigación, dada la complejidad del fenómeno estudiado. No obstante, podría utilizarse como guía para ajustar las herramientas y fases de investigación a situaciones o contextos particulares, según la similitud del proceso y del investigador, así como la voluntad de llevar a cabo dicha adaptación (Preciado y Córdova, 2019).

***Dependencia:*** Se refiere a la coherencia y firmeza de los descubrimientos y conclusiones de la investigación actual.

***Conformabilidad:*** A medida que no se restrinja la participación del investigador en el estudio, se extiende tanto al proceso de investigación como a los resultados derivados de las herramientas utilizadas. Esto proporciona garantías suficientes de que los datos no están sesgados y no son el resultado de ninguna manipulación individual (Preciado y Córdova, 2019).

## IV. RESULTADOS

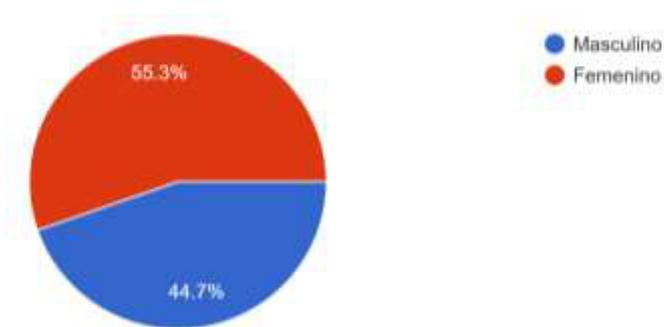
### 4.1 Análisis descriptivo

Analizando de forma descriptiva las variables señaladas anteriormente, se obtuvo los siguientes resultados:

#### *CLIMA ORGANIZACIONAL*

##### **Figura 1**

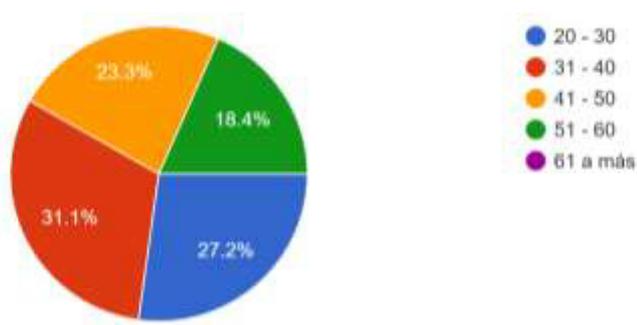
*Género de los encuestados*



El 55% de los encuestados, trabajadores de Sunarp Ayacucho durante el año 2022 fueron varones, mientras que el 45% restante son mujeres.

##### **Figura 2**

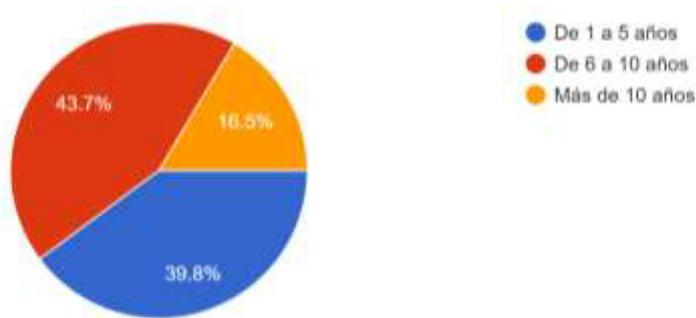
*Rango de edad de los encuestados*



El 31% de los encuestados, trabajadores de Sunarp Ayacucho durante el año 2022 tuvo un rango de edad entre 31 y 40 años.

**Figura 3**

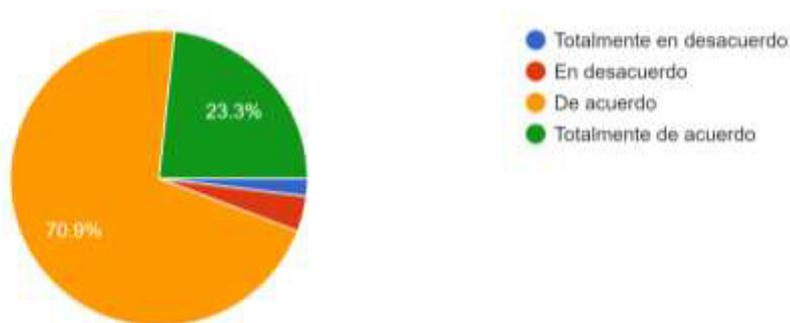
*Antigüedad de los encuestados*



El 44% de los encuestados tenía entre 6 a 10 años laborando en Sunarp Ayacucho durante el año 2022.

***Dimensión 1: Ambiente laboral*****Figura 4**

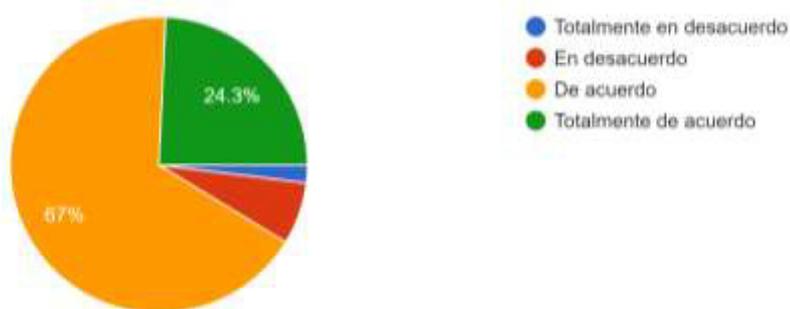
*El jefe crea un entorno donde se siente cómodo(a) para hacerle comentarios*



La figura 4 muestra que el 71% de los encuestados opina que su jefe crea un entorno donde se siente cómodo(a) para hacerle comentarios

**Figura 5**

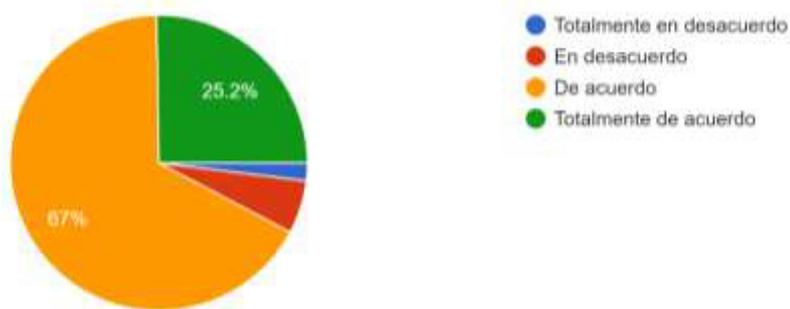
*El entorno físico de la entidad me permite desarrollarme y exponer mis ideas*



La figura 5 muestra que el 67% de los encuestados opina que el entorno físico de la entidad le permite desarrollarse y exponer sus ideas.

**Figura 6**

*Las condiciones de trabajo de la entidad me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura*

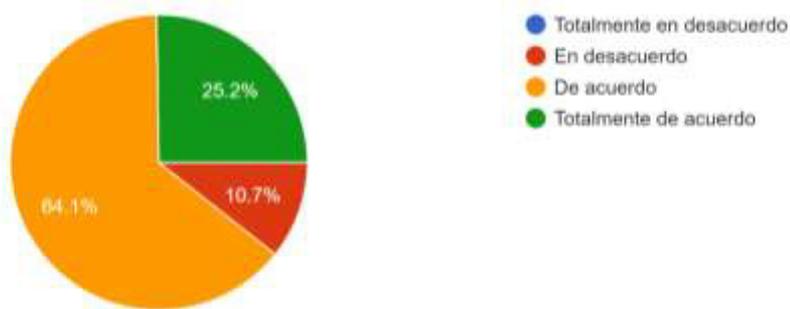


La figura 6 muestra que el 67% de los encuestados opina que las condiciones de trabajo de la entidad le permiten realizar su trabajo de manera confortable y segura.

## ***Dimensión 2: Percepción***

**Figura 7**

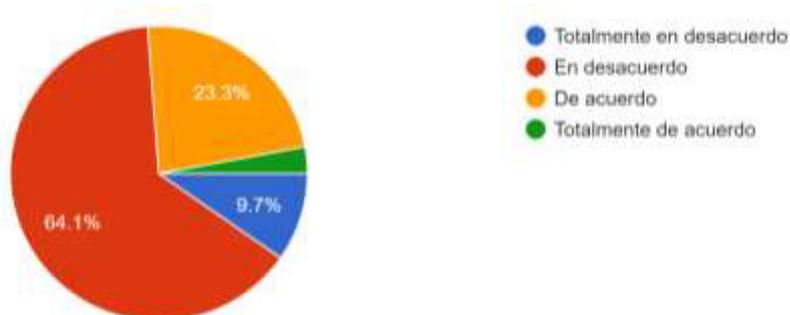
*Siento que el trato de las personas de la entidad es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo: socioeconómica, racial, edad*



La figura 7 muestra que el 64% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: siento que el trato de las personas de la entidad es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo: socioeconómica, racial, edad.

**Figura 8**

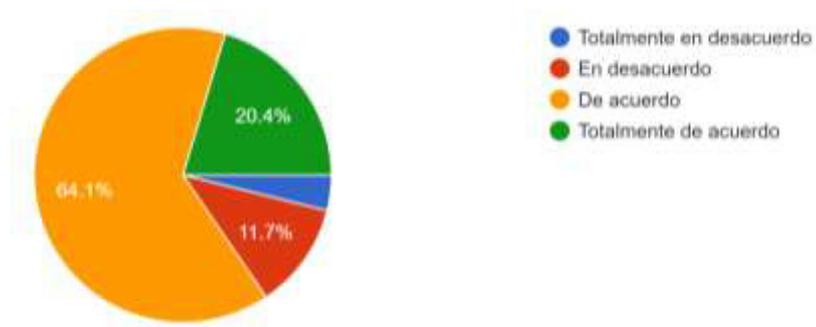
*Siento que el trato de las personas de la entidad no es amable y se hacen distinciones*



La figura 8 muestra que el 64% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación: Siento que el trato de las personas de la entidad no es amable y se hacen distinciones.

**Figura 9**

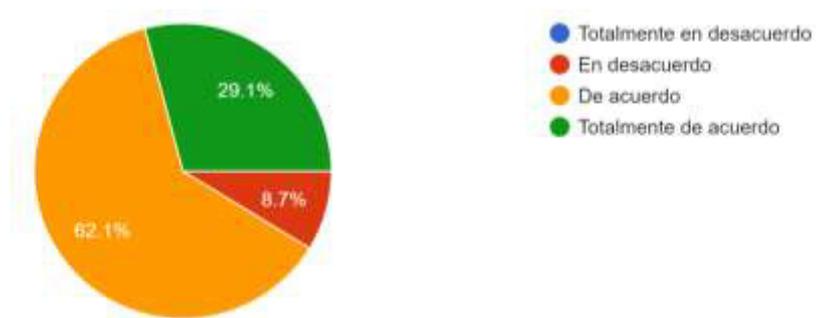
*Considero que la entidad me brinda bienestar con una retribución adecuada*



La figura 9 muestra que el 64% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: considero que la entidad me brinda bienestar con una retribución adecuada.

**Figura 10**

*La entidad me brinda una agradable experiencia como trabajador(a)*

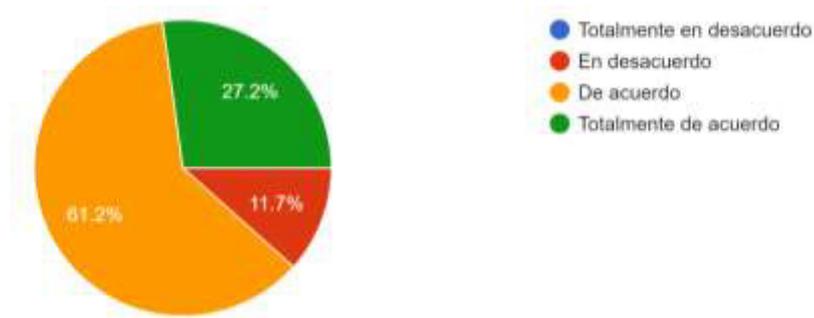


La figura 10 muestra que el 62% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: la entidad me brinda una agradable experiencia como trabajador(a).

### *Dimensión 3: Comunicación corporativa*

**Figura 11**

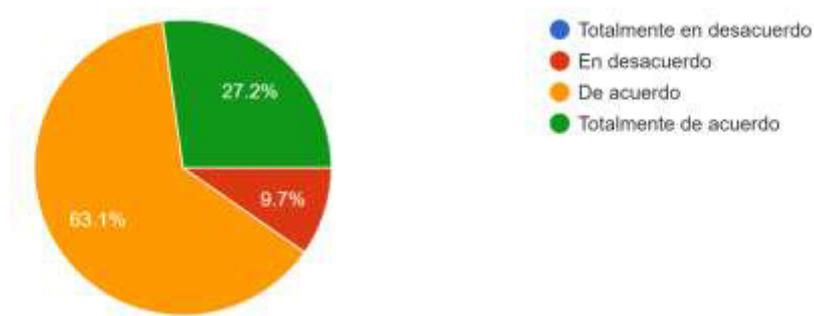
*Considero que la entidad aprecia las ideas que los(las) colaboradores(as) pueden aportar*



La figura 11 muestra que el 61% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: considero que la entidad aprecia las ideas que los(las) colaboradores(as) pueden aportar.

**Figura 12**

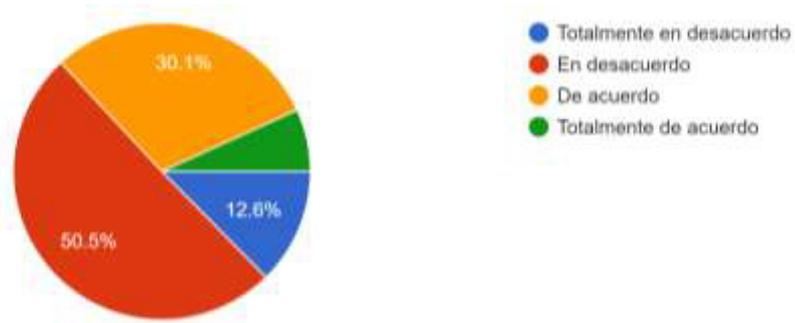
*Considero que los jefes escuchan las opiniones y consejos de los compañeros*



La figura 12 muestra que el 63% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: considero que los jefes escuchan las opiniones y consejos de los compañeros.

**Figura 13**

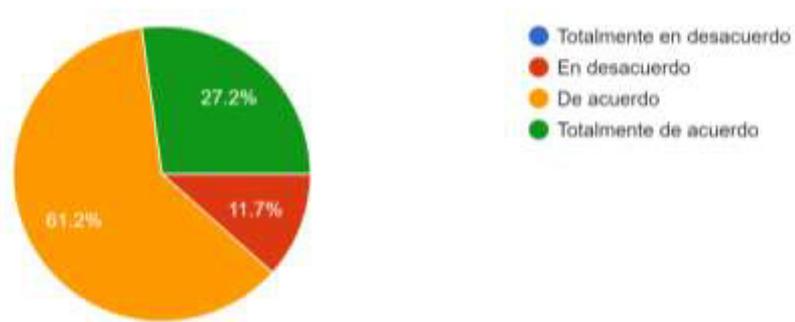
*La jefatura no es accesible para preguntas y sugerencias de cualquier empleado*



La figura 13 muestra que el 51% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: la jefatura no es accesible para preguntas y sugerencias de cualquier empleado.

**Figura 14**

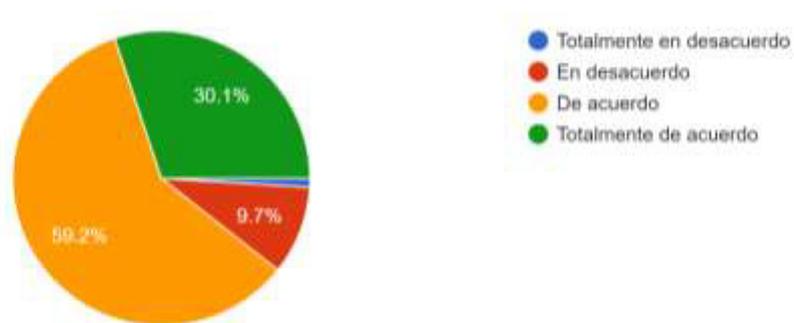
*Mis ideas son valoradas sin importar que sean distintas a la forma tradicional de hacer las cosas*



La figura 14 muestra que el 61% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: mis ideas son valoradas sin importar que sean distintas a la forma tradicional de hacer las cosas.

**Figura 15**

*Considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones*



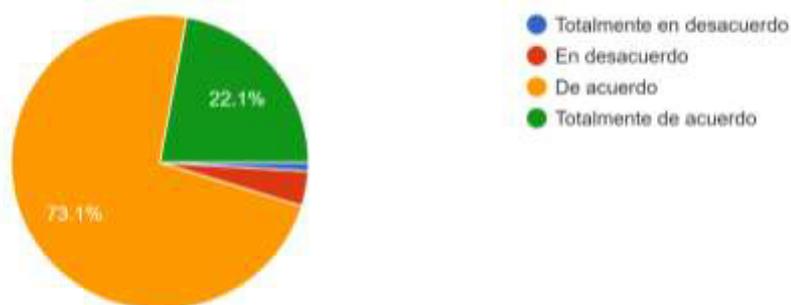
La figura 15 muestra que el 59% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones.

## ***DESEMPEÑO LABORAL***

### ***Dimensión 1: Comportamiento***

**Figura 16**

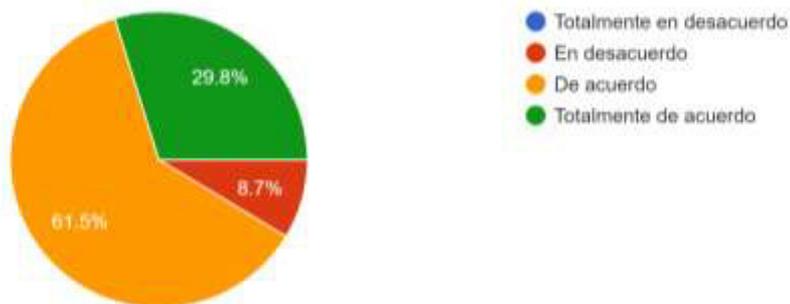
*El personal tiene habilidades para desarrollar el trabajo*



La figura 16 muestra que el 73% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: el personal tiene habilidades para desarrollar el trabajo.

**Figura 17**

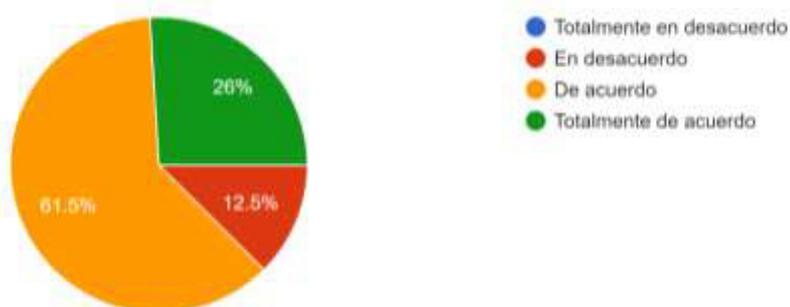
*Sus compañeros evidencian actitudes positivas*



La figura 17 muestra que el 62% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: mis compañeros evidencian actitudes positivas

**Figura 18**

*Considero que existe satisfacción del personal*

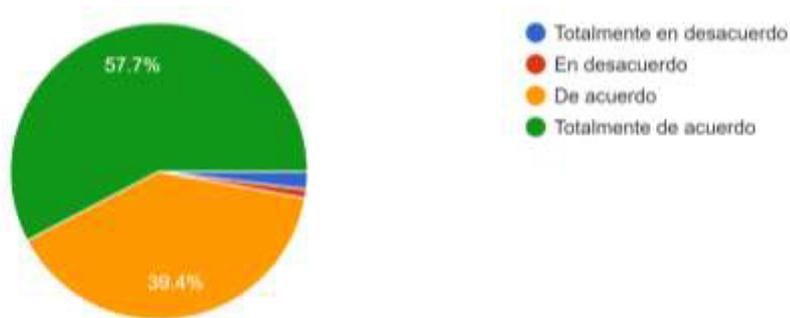


La figura 18 muestra que el 62% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: considero que existe satisfacción del personal

## Dimensión 2: Competencia

**Figura 19**

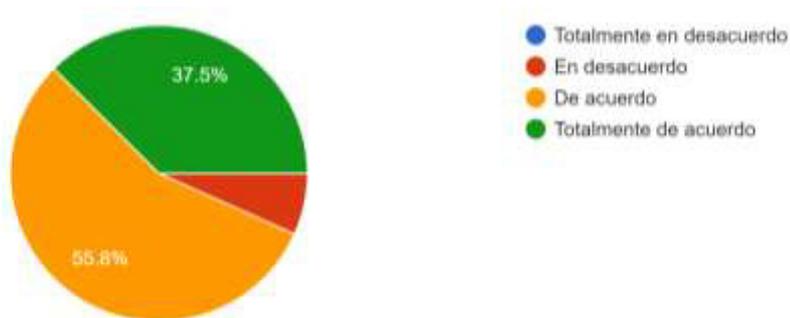
*Asumo mi trabajo con responsabilidad*



La figura 19 muestra que el 58% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo con la afirmación: asumo mi trabajo con responsabilidad

**Figura 20**

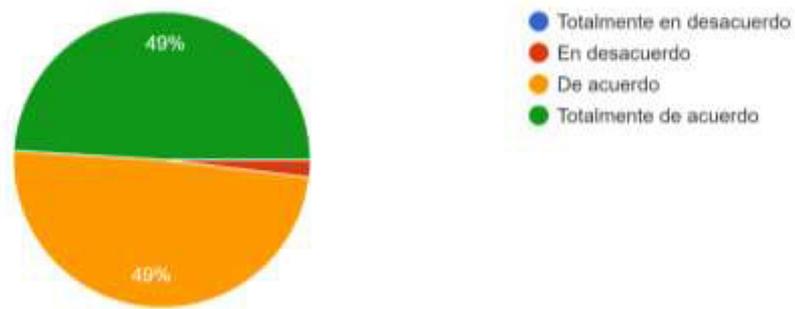
*Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad*



La figura 20 muestra que el 56% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación: mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad.

**Figura 21**

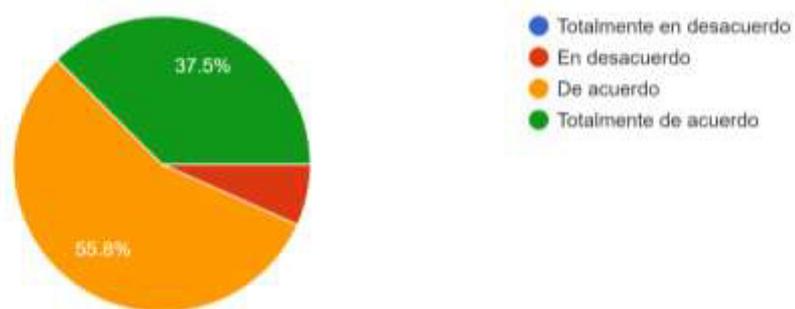
*Participo activa y positivamente en la solución de los problemas del área*



La figura 21 muestra que el 49% de los encuestados se encuentra completamente de acuerdo con la afirmación: participo activa y positivamente en la solución de los problemas del área.

**Figura 22**

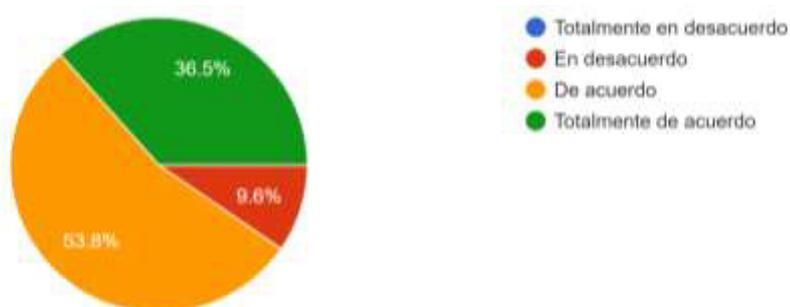
*Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad*



La figura 22 muestra que el 56% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la afirmación: mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad.

**Figura 23**

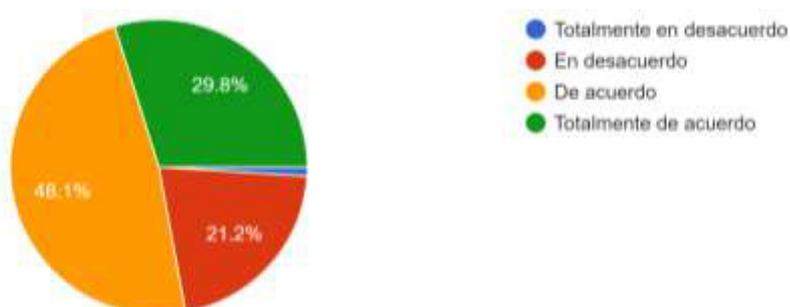
*Mi jefe promueve el trabajo respetando las normas éticas*



La figura 23 muestra que el 54% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la afirmación: mi jefe promueve el trabajo respetando las normas éticas.

**Dimensión 3: Motivación****Figura 24**

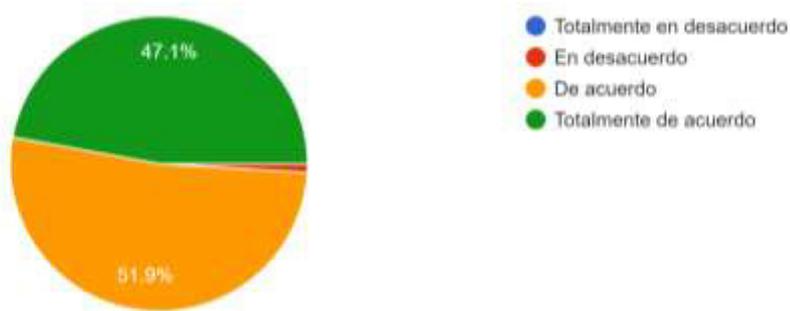
*Todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de ascenso*



La figura 24 muestra que el 48% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la afirmación: todos los colaboradores tiene la misma oportunidad de ascenso.

**Figura 25**

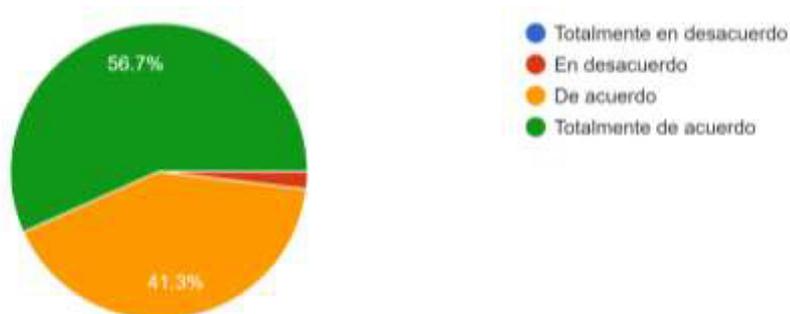
*Realizo las tareas asignadas en el tiempo programado*



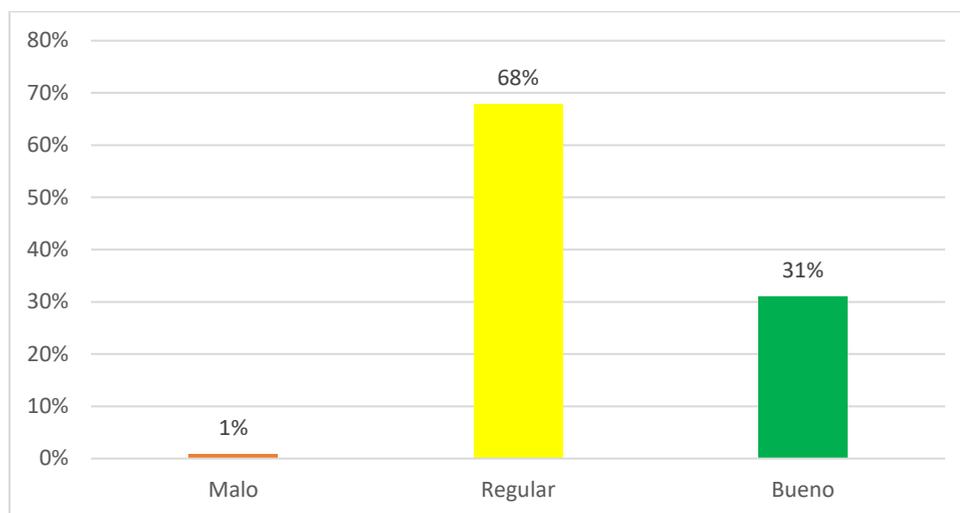
La figura 25 muestra que el 52% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la afirmación: realizo las tareas asignadas en el tiempo programado..

**Figura 26**

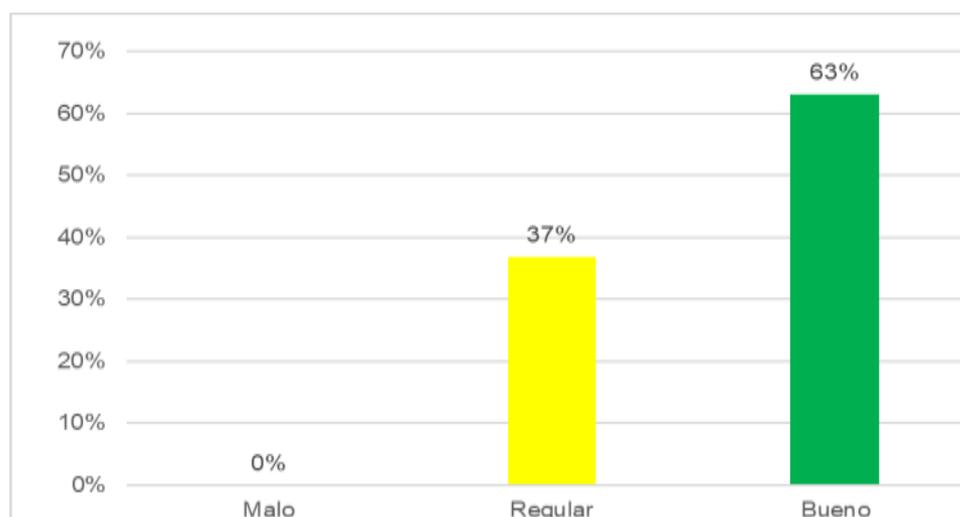
*Tengo las capacidades necesarias para lograr las metas trazadas*



La figura 26 muestra que el 57% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la afirmación: tengo las capacidades necesarias para lograr las metas trazadas.

**Figura 27***Clima organizacional*

La figura 27 muestra que el 68% de los encuestados consideró que el clima organizacional en la SUNARP Ayacucho durante el año 2022 fue Regular, el 31% lo calificó como Bueno y sólo 1% consideró que fue Malo.

**Figura 28***Desempeño laboral*

La figura 28 muestra que el 63% de los encuestados consideró que el desempeño laboral en la SUNARP Ayacucho durante el año 2022 fue Bueno, el 37% lo calificó de Regular y el 0% consideró que fue Malo.

## 4.2 Análisis Correlacional

El análisis correlacional se hizo en dos fases: en la primera fase se realizó la prueba de normalidad de los datos hallados mientras que en la segunda fase se realizó la prueba de hipótesis general tanto como las hipótesis específicas.

**Prueba de normalidad:** Al respecto Romero-Saldaña (2016) menciona en relación con las pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal que la prueba de Kolmogórov-Smirnov (K-S) se utiliza en el caso de variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño de la muestra supera los 50 elementos.

De igual manera, sostiene que, si la muestra es de 50 elementos o menos, la prueba de Shapiro-Wilk (S-W) es la adecuada para realizar el contraste de bondad de ajuste a una distribución normal.

**Tabla 6**

*Pruebas de normalidad en función de la muestra*

<b>Shapiro-Wilk (S-W)</b>	<b>Kolmogórov-Smirnov (K-S)</b>
n ≤ 50	n > 50

Dado que el tamaño de la muestra:  $n = 103$ , es mayor a 50. Se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov (K-S) para realizar la prueba de normalidad.

### ***Hipótesis***

$H_0$ : Los datos siguen una distribución normal

$H_a$ : Los datos no siguen una distribución normal

### Decisión

1. Si el p-valor es  $\leq 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Y dado que los datos no siguen una distribución normal, entonces se emplea la prueba no paramétrica Rho de Spearman.
2. Si el p-valor es  $> 0.05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ . Y dado que los datos siguen una distribución normal, entonces se emplea la prueba paramétrica R de Pearson.

**Tabla 7**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA_ORGA NIZACIONAL	,188	103	,000	,937	103	,000
DESEMPEÑO_ LABORAL	,150	103	,000	,930	103	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Después de examinar los datos y teniendo en cuenta que la muestra es superior a 50, se optó por utilizar la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Posteriormente, al notar que las variables no se distribuyen de manera normal debido a que el p valor: 0.00 es  $< 0.05$ , se recurrió a la prueba Rho de Spearman para evaluar la correlación entre las variables.

Dado que el p-valor hallado: 0.00 es  $< 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ . Y dado que los datos no siguen una distribución normal, entonces se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

**Prueba de hipótesis:** Para la medir el grado de correlación entre las variables en estudio se consideraron los rangos dados a continuación:

**Tabla 8***Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.11 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* La tabla 8 presenta los niveles de correlación entre dos variables dadas según Hernández, Fernández y Baptista (2016).

### *Hipótesis general*

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

Para definir cuantitativamente la correlación entre las variables abordadas, se empleó la prueba Rho de Spearman, encontrando un coeficiente de correlación de 0,256 (Media) y un p-valor:  $0.009 < 0.05$ . Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se concluyó que existe una correlación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Sunarp Ayacucho en el año 2022 como se muestra en la Tabla 9.

**Tabla 9**

#### *Prueba de la hipótesis general*

			CLIMA_ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,256**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	103	103
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coeficiente de correlación	,256**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	103	103

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

### *Hipótesis Específicas*

#### *Hipótesis Específica 1*

$H_a$ : Existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

$H_0$ : No existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

Para medir la correlación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral, se empleó la prueba Rho de Spearman, encontrando una correlación de 0.297 (Media) y un p-valor: 0.002 < 0.05. Por lo cual, se aceptó la Hipótesis alternativa ( $H_a$ ) y se concluyó que existe una correlación positiva media entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Sunarp Ayacucho en el año 2022 como se evidencia en la Tabla 10.

**Tabla 10**

#### *Prueba de la hipótesis específica 1*

			AMBIENTE_L ABORAL	DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	AMBIENTE_ LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,297**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	103	103
	DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,297**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	103	103

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

### *Hipótesis Específica 2*

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la percepción y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la percepción y el clima organizacional en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

Para medir la correlación entre la percepción y el desempeño laboral, se empleó la prueba Rho de Spearman, encontrando una correlación de 0.201 (Media) y un p-valor:  $0.041 < 0.05$ . Por lo cual, se aceptó la Hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>) y se concluyó que existe una correlación positiva media entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Sunarp Ayacucho en el año 2022 como se observa en la Tabla 11.

**Tabla 11**

#### *Prueba de la hipótesis específica 2*

		PERCEPCIÓN	DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	PERCEPCIÓN		
	Coefficiente de correlación	1,000	,201*
	Sig. (bilateral)	.	,041
	N	103	103
Rho de Spearman	DESEMPEÑO_ LABORAL		
	Coefficiente de correlación	,201*	1,000
	Sig. (bilateral)	,041	.
	N	103	103

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### *Hipótesis Específica 3*

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la comunicación corporativa y el clima organizacional en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.

Para medir la correlación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral, se empleó la prueba Rho de Spearman, encontrando una correlación de 0.260 (Media) y un p-valor:  $0.041 < 0.05$ . Por lo cual, se aceptó la Hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>) y se concluyó que existe una correlación positiva media entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Sunarp Ayacucho en el año 2022 como se observa en la Tabla 12.

**Tabla 12**

#### *Prueba de la hipótesis específica 3*

		COMUNICACIÓN_	DESEMPEÑO_
		CORPORATIVA	LABORAL
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN_	Coefficiente de	
		correlación	1,000
	CORPORATIVA	Sig. (bilateral)	,260**
		N	.
	DESEMPEÑO_LAB	Coefficiente de	103
		correlación	,260**
	ORAL	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,008
			.
			103
			103

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

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al análisis e interpretación de los resultados hallados como producto de la estadística descriptiva, los baremos muestran que la percepción de los encuestados califica a la variable clima organizacional como Regular con un 68% y Bueno para el caso del desempeño laboral con un 63%.

Relacionado al objetivo general, se determina que existe un grado de correlación Bajo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022. Lo que indicaría que el clima organizacional tiene un impacto bajo en el rendimiento de los empleados. Y si bien es cierto este estudio coincide con la metodología empleada por Aliaga (2022) y Palomino (2022) principalmente, el estudio de Aliaga se realizó en una entidad pública: el Archivo General de la Nación; mientras que el estudio realizado por Palomino (2022) se realizó en una empresa privada: un negocio hotelero familiar. El grado de correlación positiva media hallada: 0.256 difiere del grado de correlación positiva muy fuerte: 0.844 para el estudio de Aliaga y 0.800 para la investigación de Palomino.

Luego de realizar una revisión de los antecedentes se encontró que Aliaga utilizó cinco dimensiones para medir la variable clima organizacional: motivación, comunicación, trabajo en equipo, reconocimiento y relaciones interpersonales; divididas en 38 ítems. Así mismo, utilizó tres dimensiones para medir la variable desempeño laboral: desempeño de la tarea, desempeño en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes; divididas en 27 ítems.

Por su parte, Palomino consideró cuatro dimensiones para medir la variable clima organizacional: estructura, relaciones, recompensa e identidad, dividido en 35 ítems, y cuatro dimensiones también para medir la variable desempeño laboral: eficacia, eficiencia, continuidad con la relevancia (calidad) y viabilidad financiera, dividido en 19 ítems.

En relación al objetivo específico 1, se encontró que existe un grado de correlación

positiva media de 0.297 entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022. Esta relación plantea que el clima organizacional tiene un impacto Medio en el rendimiento de los empleados. La dimensión ambiente laboral guarda relación con la dimensión relación investigada por Palomino.

En relación al objetivo específico 2, se encontró que existe un grado de correlación positiva media de 0.201 entre la percepción y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022. Esta relación plantea que la percepción tiene un impacto Medio en el rendimiento de los empleados. La dimensión percepción difiere de las dimensiones investigadas por Aliaga y Palomino.

En relación al objetivo específico 3, se encontró que existe un grado de correlación positiva media de 0.260 entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022. Esta relación plantea que la comunicación corporativa tiene un impacto Medio en el rendimiento de los empleados. La dimensión comunicación corporativa guarda relación con la dimensión comunicación investigada por Aliaga.

## VI. CONCLUSIONES

- Relacionado al objetivo general, se determina que, existe un grado de correlación Media de 0.256 entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022.
- En relación al objetivo específico 1, se encontró que existe un grado de correlación Media de 0.297 entre el ambiente laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022.
- En relación al objetivo específico 2, se encontró que existe un grado de correlación Media de 0.201 entre la percepción y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022.
- En relación al objetivo específico 3, se encontró que existe un grado de correlación Media de 0.260 entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral en los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022.

## VII. RECOMENDACIONES

- En base a los resultados obtenidos, se recomienda mantener políticas que promuevan el clima organizacional que en actualidad es percibido como regular y el desempeño laboral el cual es percibido como bueno.
- En cuanto al objetivo general, se recomienda realizar estudios futuros incorporando las dimensiones: motivación, trabajo en equipo, reconocimiento y relaciones interpersonales en reemplazo de las dimensiones: clima organizacional y percepción, así como mantener la dimensión comunicación corporativa para medir la variable clima organizacional. Asimismo, se recomienda mantener las dimensiones utilizadas para medir la variable desempeño laboral.

## VIII. REFERENCIAS

- Aliaga, C. (2022). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores del Archivo General de la Nación, Cercado de Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autonomo. <https://acortar.link/eJWS10>
- Álvarez, A. (s.f.). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima. <https://acortar.link/N0nLAN>
- Amador, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos, su proceso organizacional*. Editorial Universitaria UANL. <https://acortar.link/77vxe>
- Arcón, V. y Rodríguez, S. (2022). *Análisis de la Gestión de la Experiencia del Cliente en la Empresa Artesanías Toro Miura del Municipio de Galapa*. [Trabajo de grado, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional CUC. <https://acortar.link/iNgOG4>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de investigación*. Perú. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Ayovi, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 4(1), 1-19. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>
- Behar, D. (2016). *Metodología de la Investigación*. (8a ed.). Editorial Shalom. <https://acortar.link/hsPaSi>
- Beltrán, D. y Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 65(1), 48-74. <https://www.redalyc.org/journal/4076/407658420005/html/>
- Benites, T. y Carruitero, F. (2021). *Guía de investigación en derecho*. Fondo Editorial de la Universidad Privada Antenor Orrego. <https://acortar.link/mHHBTX>

- Bernal, A. (2021). Desarrollo personal como término clave en la investigación educativa. En *La educación en Red: Realidades diversas, horizontes comunes*. <https://acortar.link/WP1421>
- Bonilla, G. y López, S. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Revista Cinta de Moebio*, 57, 305-315. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2016000300006>
- Brito, C., Prite, R. y Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://acortar.link/b5muYj>
- Brizuela, T. (2019). Desarrollo profesional: una herramienta efectiva para el crecimiento integral de los profesionales en inglés en la UNED. *Revista Educación*, 43(1), 1–19. <https://www.redalyc.org/journal/4678/467859737002/html/>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://acortar.link/k0d3Lc>
- Cornejo, F. (2022). El poder de la comunicación: medios, política y ciudadanos. *Comunicación*, 13(1), 74-85. <https://www.redalyc.org/journal/4498/449870430007/449870430007.pdf>
- Cutipa, D. (2019). *La capacitación de los recursos directamente recaudados y su influencia en la ejecución de gasto del gobierno regional de Tacna, periodo 2004-2019*. <https://acortar.link/49wMlj>
- Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>

- Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*. <https://acortar.link/Fs47U1>
- Drago, D. (2020). *Diseño e implementación de programa de reconocimiento para una empresa del sector de energía*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional UDEP. <https://acortar.link/0U95gq>
- Flores, M. (2020). Empatía y respeto entre otros valores: Análisis de experiencias de docencia colaborativa con organizaciones sociales. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14, 1-12. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1195>
- Galaz, A. y Arancibia, M. (2021). El desafío de la formación ciudadana: reflexiones a partir de una experiencia de acompañamiento escolar. (Vol. 26). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27566203003>
- Gallardo, E (2019). *Metodología de la investigación*. (1a ed.). Universidad Continental. <https://acortar.link/fSzSD>
- Gonzales, Y. (2020). *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo*. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118004/>
- Grisales, M. y Gallego, L. (2020). *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira*. [Trabajo de grado, Universidad Católica de Pereira]. Repositorio UCP. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>
- Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2020). *Estudios de clima organizacional: revisión integrativa*. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180065571015/>
- Lusa, S., Mirjami, S., Ansio, H., Houni, P. y Uitti, J. (2019). Satisfacción de los empleados con el espacio de trabajo y su asociación con el bienestar: un estudio transversal en una

- oficina de espacios múltiples. *Frontiers in Public Health*, 7(358), 1-8.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2019.00358/pdf>
- Macías, E. y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 1-17.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/29069612005.pdf>
- Mager, F. y Galandini, S. (2020). *Ética de la investigación: una guía Práctica*. Recuperado de  
<https://acortar.link/u7BN3w>
- Martínez, H. (2021). *Metodología de la investigación*. CENGAGE.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. (2da ed.). Ediciones de la U.S.L. <https://bit.ly/3qe9prm>
- Ochoa, A. y Vicuña, C. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
 Repositorio Institucional UNMSM.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16858>
- Olivera, Y. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.  
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortega, I., Ortiz, M., Cervantes, C. y Rodríguez, L. (2021). Accesibilidad al entorno físico en instalaciones de acondicionamiento para personas con discapacidad física: una revisión integradora. *Revista Ciencia y Salud*. <https://goo.su/6icBPN>
- Palomino, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de un negocio hotelero familiar, Miraflores, año 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo].  
 Repositorio Digital Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111926>

- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*, 1(46), 83 - 95.  
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1746>
- Peralta, P. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de outsourcing en Lima - Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional UDEP.  
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4347?locale-attribute=en>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Preciado, R., y Córdova, I. (2019). *Cómo redactar un apartado de consideraciones éticas y no morir en el intento*. <https://acortar.link/XiZLsj>
- Quiroz, P., y Romero, E. (2021). Clima Laboral: Factor del desempeño laboral en el Departamento Financiero de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Científica*, 7(1). <https://oaji.net/articles/2022/6747-1653926517.pdf>
- Rengifo, C. (2022). *El clima organizacional y desempeño laboral en una clínica privada de Surco en el periodo – 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://acortar.link/K8Iz34>
- Rodríguez, M. y Mendivelso, F. (2019). Diseño de corte transversal. *Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368/289>
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el Desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019*. [Tesis de

posgrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP.  
<https://goo.su/z0xbv9>

Sánchez, E., Hurel, C. y Aguirre, M. (2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *Digital publisher*, 7.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8549558.pdf>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sumba, R., Moreno, P. y Villafuerte, N. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las MiPymes en Ecuador. *Revista Científica*, 8(1), 234- 261.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>

Vera, B. y Moreno, J. (2020). La autonomía de los estudiantes y las designaciones académicas en el campo universitario. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 68-77.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-68.pdf>

## IX. ANEXOS

## Anexo A. Matriz de consistencia

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SUNARP AYACUCHO, 2022					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V. Independiente (X)	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.	Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022 H0: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022	Clima organizacional	D1: Ambiente laboral D2: Percepción D3: Comunicación corporativa	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico <b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal o transeccional <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional <b>Población:</b> la población, estuvo conformada por los 103 trabajadores que laboraron en el área de atención al usuario de Sunarp Ayacucho en el año 2022.
Problema Específicos	Objetivo Específicos	Hipótesis Específicas	V. Dependiente (Y)	Dimensiones	<b>Muestra:</b> Se utilizó el muestreo poblacional o censal. Por lo que la cantidad de elementos de la muestra es igual a la población.
¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de atención al	Establecer la relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al	<b>Hipótesis Específica 1</b> Ha: Existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022	Desempeño laboral	D1: Comportamiento D2: Competencias	

<b>usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?</b>	usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.	H <sub>0</sub> : No existe relación entre el ambiente laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022		D3: Motivación	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Software estadístico:</b> Excel y SPSS V27 <b>Análisis inferencial:</b> Se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov (K-S) al tener una muestra mayor a 50 elementos. Luego se aplicó la prueba Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis general y específicas dado que el p-valor < 0.05.
<b>¿Cuál es la relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?</b>	Establecer la relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.	<b>Hipótesis Específica 2</b> Ha: Existe relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022 H <sub>0</sub> : No existe relación entre la percepción y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022			
<b>¿Cuál es la relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022?</b>	Establecer la relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022.	<b>Hipótesis Específica 3</b> Ha: Existe relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022 H <sub>0</sub> : Existe relación entre la comunicación corporativa y el desempeño laboral de los trabajadores de atención al usuario de Sunarp Ayacucho, 2022			

## Anexo B. Matriz de operacionalización de variables

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SUNARP AYACUCHO, 2022

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados en la organización	La variable clima organizacional se encuentra conformada por 3 dimensiones	Ambiente laboral	Entorno físico, Condiciones de trabajo	1-3	Encuesta N° 1	Likert
			Percepción	Bienestar, Experiencia	4-7		
			Comunicación corporativa	Comunicación ascendente, Comunicación descendente, Comunicación interna	8-12		
Desempeño Laboral	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel	La variable desempeño laboral se encuentra conformada por 3 dimensiones	Comportamiento	Trabajo en equipo, Autonomía, Respeto	1-3	Encuesta N° 2	Likert
			Competencias	Desarrollo personal, Capacitación; Formación.	4-7		
			Motivación	Reconocimiento, Incentivo monetario, Crecimiento profesional	8-10		

Nota. Elaboración propia.

## Anexo C. Cuestionarios

### CUESTIONARIO N° 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Bienvenido, queremos conocer tu opinión sobre aspectos relacionados a la definición del clima organizacional en tu área de atención al usuario, por favor contesta la encuesta con honestidad de manera que la información brindada sea real y objetiva. Gracias por tu participación.

Por favor completar los siguientes datos:

Género: Masculino / Femenino

Edad: 20 – 30; 31 – 40; 41 – 50; 51 – 60; 61 a más

Años de experiencia laboral: De 1 - 5 años; De 6 – 10 años, Más de 10 años

Para la resolución de la encuesta por favor considerar la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

N°	Dimensión 1: Ambiente laboral	1	2	3	4
1	Mi jefe crea un entorno donde me siento cómodo(a) para hacerle comentarios.				
2	El entorno físico de la entidad me permite desarrollarme y exponer mis ideas.				
3	Las condiciones de trabajo de la entidad me permiten realizar mi trabajo de manera confortable y segura.				
N°	Dimensión 2: Percepción				
4	Siento que el trato de las personas de la entidad es justo y no se hacen diferencias de ningún tipo: socioeconómica, racial, edad.				
5	Siento que el trato de las personas en la entidad no es amable y se hacen distinciones.				
6	Considero que la entidad me brinda bienestar con una retribución adecuada.				

7	La entidad me brinda una agradable experiencia como trabajador(a).				
<b>N°</b>	<b>Dimensión 3: Comunicación corporativa</b>				
8	Considero que la entidad aprecia las ideas que los(las) colaboradores puedan aportar.				
9	Considero que los jefes escuchan las opiniones y consejos de los compañeros.				
10	La jefatura no es accesible para preguntas y sugerencias de cualquier empleado.				
11	Mis ideas son valoradas sin importar que sean distintas a la forma tradicional de hacer las cosas.				
12	Considero que puedo realizar mi trabajo con libertad y puedo tomar mis propias decisiones.				

## CUESTIONARIO N° 2: DESEMPEÑO LABORAL

Bienvenido, queremos conocer tu opinión sobre aspectos relacionados a la definición del desempeño laboral en tu área de atención al usuario, por favor contesta la encuesta con honestidad de manera que la información brindada sea real y objetiva. Gracias por tu participación.

Por favor completar los siguientes datos:

Género: Masculino / Femenino

Edad: 20 – 30; 31 – 40; 41 – 50; 51 – 60; 61 a más

Años de experiencia laboral: De 1 - 5 años; De 6 – 10 años, Más de 10 años

Para la resolución de la encuesta por favor considerar la siguiente escala de medición:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

N°	Dimensión 1: Comportamiento	1	2	3	4
1	El personal tiene habilidades para desarrollar el trabajo.				
2	Sus compañeros evidencian actitudes positivas.				
3	Considero que existe satisfacción del personal.				
N°	Dimensión 2: Competencia	1	2	3	4
4	Asumo mi trabajo con responsabilidad.				
5	Participo activa y positivamente en la solución de los problemas del área.				
6	Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad.				
7	Mi jefe promueve el trabajo respetando las normas éticas.				
N°	Dimensión 3: Motivación	1	2	3	4
8	Todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de ascenso.				
9	Realizo las tareas asignadas en el tiempo programado.				
10	Tengo las capacidades necesarias para lograr las metas trazadas.				

## Anexo D. Validación

### VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

#### I. DATOS GENERALES

1.1	Apellidos y Nombres	: Mo. SANCHEZ CASTILLO DENNY PAUL
1.2	Grado académico	: MAESTRO EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
1.3	Institución donde labora	: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
1.4	Cargo que ocupa	: Docente Universitario de pre y posgrado
1.5	Celular	: 941457304
1.6	E-mail	: dsanchez@unjfsc.edu.pe
1.7	Fecha de validación	: 06/12/2023

#### II. VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible	88%	89%	85%	88%	87%	88%	89%	91%	85%	90%	90%	87%
2. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos	93%	91%	93%	91%	93%	87%	91%	87%	93%	93%	91%	91%
3. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	90%	89%	91%	89%	91%	93%	89%	90%	91%	91%	93%	89%
4. Organización	Existe una organización lógica	90%	90%	90%	90%	88%	91%	90%	93%	90%	88%	90%	90%
5. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	89%	85%	90%	89%	90%	88%	90%	91%	90%	85%	90%	87%
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis	91%	93%	89%	87%	90%	90%	90%	88%	89%	89%	87%	90%
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	89%	91%	91%	90%	89%	90%	91%	90%	91%	90%	90%	93%

8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores	87%	88%	91%	91%	91%	89%	91%	91%	91%	89%	85%	91%
9. Metodología	La estrategia responde a una metodología y diseño apropiados para probar la hipótesis	90%	86%	89%	89%	86%	91%	88%	90%	89%	87%	93%	88%
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico	93%	88%	90%	92%	89%	87%	91%	91%	90%	90%	91%	93%
<b>TOTAL</b>		90%	89%	90%	90%	89%	89%	90%	90%	90%	89%	90%	90%
<b>PROMEDIO %</b>		<b>90%</b>											

**PUNTAJES PORCENTUALES (%):****INACEPTABLE** : 40 – 64**MÍNIMAMENTE ACEPTABLE:** 65 – 79**ACEPTABLE** : 80 – 100**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.  
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

FIRMA: \_\_\_\_\_



NOMBRES Y APELLIDOS: Mo. SANCHEZ CASTILLO DENNYS PAUL

DNI N° 43437883

**VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO 2: DESEMPEÑO LABORAL****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y Nombres : Mo. SANCHEZ CASTILLO DENNYS PAUL  
 1.2 Grado académico : MAESTRO EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES  
 1.3 Institución donde labora : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 1.4 Cargo que ocupa : Docente Universitario de pre y posgrado  
 1.5 Celular : 941457304  
 1.6 E-mail : dsanchez@unjfsc.edu.pe  
 1.7 Fecha de validación : 06/12/2023

**II. VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
11. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible	91%	84%	86%	87%	90%	89%	84%	89%	86%	89%	89%	90%
12. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos	91%	89%	89%	90%	91%	87%	93%	90%	89%	90%	91%	91%
13. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	89%	87%	90%	89%	93%	90%	91%	89%	90%	89%	86%	90%
14. Organización	Existe una organización lógica	90%	90%	89%	87%	90%	93%	88%	87%	89%	87%	90%	89%
15. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	90%	93%	87%	90%	90%	91%	89%	86%	87%	90%	90%	87%
16. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis	93%	91%	84%	89%	86%	88%	90%	89%	89%	90%	86%	90%
17. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	91%	88%	89%	90%	90%	86%	90%	87%	90%	89%	90%	90%

18. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores	88%	91%	87%	89%	89%	91%	89%	90%	90%	93%	89%	90%
19. Metodología	La estrategia responde a una metodología y diseño apropiados para probar la hipótesis	90%	91%	90%	87%	87%	86%	91%	91%	90%	91%	87%	89%
20. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico	89%	89%	84%	86%	90%	84%	86%	90%	88%	88%	90%	88%
<b>TOTAL</b>		90%	89%	88%	88%	90%	89%	89%	89%	89%	90%	89%	89%
<b>PROMEDIO %</b>		<b>89%</b>											

**PUNTAJES PORCENTUALES (%):**

INACEPTABLE : 40 – 64

MÍNIMAMENTE ACEPTABLE: 65 – 79

ACEPTABLE : 80 – 100

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

FIRMA: \_\_\_\_\_



NOMBRES Y APELLIDOS: Mo. SANCHEZ CASTILLO DENNYS PAUL

DNI N° 43437885

## VALICACIÓN DEL CUESTIONARIO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

## I. DATOS GENERALES

1.1	Apellidos y Nombres	: Palomino Nieto Edgardo
1.2	Grado académico	: Doctor en Administración
1.3	Institución donde labora	: Universidad Nacional Federico Villarreal
1.4	Cargo que ocupa	: Docente Universitario
1.5	Celular	: 999936571
1.6	E-mail	: epalomino@unfv.edu.pe
1.7	Fecha de validación	: 11/12/2023

## II. VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible	90%	92%	90%	93%	93%	95%	90%	92%	92%	91%	90%	88%
2. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos	95%	98%	88%	92%	92%	95%	90%	98%	98%	90%	95%	91%
3. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	93%	92%	91%	87%	90%	95%	95%	92%	92%	90%	92%	90%
4. Organización	Existe una organización lógica	92%	88%	90%	94%	95%	93%	92%	90%	92%	92%	98%	90%
5. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	98%	91%	90%	88%	93%	98%	98%	95%	98%	98%	92%	92%
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis	92%	90%	95%	95%	95%	92%	92%	93%	92%	98%	90%	87%
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	88%	90%	92%	93%	98%	88%	88%	90%	95%	92%	98%	94%
8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores	91%	95%	98%	92%	92%	92%	91%	90%	93%	88%	92%	92%

9. Metodología	La estrategia responde a una metodología y diseño apropiados para probar la hipótesis	90%	95%	92%	98%	88%	88%	90%	95%	98%	90%	88%	88%
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico	88%	93%	90%	92%	91%	91%	90%	95%	92%	90%	90%	91%
<b>TOTAL</b>		92%	92%	92%	92%	93%	93%	92%	93%	94%	92%	93%	90%
<b>PROMEDIO %</b>		92%											

## PUNTAJES PORCENTUALES (%):

INACEPTABLE : 40 – 64

MÍNIMAMENTE ACEPTABLE: 65 – 79

ACEPTABLE : 80 – 100

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X



FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: Palomino Nieto Edgardo

DNI N° 07418220

## VALICACIÓN DEL CUESTIONARIO 2: DESEMPEÑO LABORAL

## I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres : Palomino Nieto Edgardo  
 1.2 Grado académico : Doctor en Administración  
 1.3 Institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villarreal  
 1.4 Cargo que ocupa : Docente Universitario  
 1.5 Celular : 999936571  
 1.6 E-mail : epalomino@unfv.edu.pe  
 1.7 Fecha de validación : 11/12/2023

## II. VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
11. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible	91%	87%	90%	95%	95%	92%	92%	98%	91%	90%	90%	92%
12. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos	90%	94%	95%	93%	98%	88%	88%	92%	90%	95%	90%	87%
13. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	90%	88%	93%	92%	92%	92%	91%	88%	90%	92%	95%	94%
14. Organización	Existe una organización lógica	95%	95%	95%	98%	88%	88%	90%	93%	98%	98%	95%	88%
15. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	92%	91%	90%	88%	92%	91%	90%	93%	88%	98%	90%	92%
16. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis	98%	90%	95%	91%	88%	90%	95%	98%	90%	92%	90%	90%
17. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	92%	90%	92%	90%	91%	90%	95%	92%	90%	92%	92%	95%

18. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores	92%	92%	98%	90%	94%	95%	93%	98%	88%	98%	98%	90%
19. Metodología	La estrategia responde a una metodología y diseño apropiados para probar la hipótesis	98%	98%	92%	92%	88%	93%	92%	92%	92%	92%	98%	95%
20. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico	92%	98%	90%	87%	95%	95%	98%	88%	88%	95%	92%	95%
<b>TOTAL</b>		93%	92%	93%	92%	92%	91%	92%	93%	91%	94%	93%	92%
<b>PROMEDIO %</b>		92%											

## PUNTAJES PORCENTUALES (%):

- INACEPTABLE** : 40 – 64  
**MÍNIMAMENTE ACEPTABLE**: 65 – 79  
**ACEPTABLE** : 80 – 100

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.  
 El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X



FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRES Y APELLIDOS: Palomino Nieto Edgardo

DNI N° 07418220

## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

## I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres : Michael Richard Montes Valenzuela.  
 1.2 Grado académico : Maestro en Gestión pública.  
 1.3 Institución donde labora : Universidad Nacional de Barranca.  
 1.4 Cargo que ocupa : Docente.  
 1.5 Celular : 992 75 74 08.  
 1.6 E-mail : rmmontes2602@gmail.com.  
 1.7 Fecha de validación : 15/12/2023.

## II. VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible	93%	88%	91%	90%	90%	87%	90%	91%	90%	91%	90%	89%
2. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos	91%	90%	93%	90%	88%	91%	93%	90%	91%	90%	93%	90%
3. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	89%	91%	90%	85%	90%	89%	89%	89%	88%	89%	91%	91%
4. Organización	Existe una organización lógica	90%	90%	90%	93%	87%	91%	91%	90%	90%	90%	88%	89%
5. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	90%	90%	88%	90%	90%	90%	91%	91%	90%	91%	91%	90%
6. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis	90%	91%	93%	89%	90%	90%	89%	90%	91%	90%	88%	88%
7. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	90%	88%	90%	87%	89%	91%	90%	91%	90%	91%	90%	85%
8. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores	91%	90%	93%	89%	91%	87%	93%	91%	88%	90%	90%	89%

9. Metodología	La estrategia responde a una metodología y diseño apropiados para probar la hipótesis	90%	87%	91%	91%	85%	93%	91%	90%	90%	89%	91%	91%
10. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico	89%	91%	90%	93%	88%	93%	90%	90%	89%	91%	91%	91%
<b>TOTAL</b>		90%	90%	90%	91%	90%	89%	90%	91%	90%	90%	90%	90%
<b>PROMEDIO %</b>		<b>90%</b>											

## PUNTAJES PORCENTUALES (%):

INACEPTABLE : 40 – 64

MÍNIMAMENTE ACEPTABLE: 65 – 79

ACEPTABLE : 80 – 100

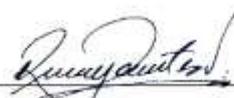
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

FIRMA:



NOMBRES Y APELLIDOS: MICHAEL RICHARD MONTES VALENZUELA.

DNI NRO. 44218803.

## VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO 2: DESEMPEÑO LABORAL

## I. DATOS GENERALES

3.1	Apellidos y Nombres	: Michael Richard Montes Valenzuela.
3.2	Grado académico	: Maestro en Gestión pública.
3.3	Institución donde labora	: Universidad Nacional de Barranquilla.
3.4	Cargo que ocupa	: Docente.
3.5	Celular	: 992 75 74 08.
3.6	E-mail	: nimontes2602@gmail.com.
3.7	Fecha de validación	: 15/12/2023.

## I. VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
11. Claridad	Está formulada con lenguaje comprensible	90%	88%	86%	91%	88%	90%	90%	89%	89%	91%	86%	89%
12. Objetividad	Está adecuado a las leyes y principios científicos	93%	91%	89%	93%	91%	88%	90%	90%	90%	89%	91%	87%
13. Actualidad	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	87%	91%	89%	90%	93%	91%	88%	90%	91%	91%	88%	91%
14. Organización	Existe una organización lógica	91%	91%	86%	91%	89%	91%	91%	91%	90%	91%	90%	91%
15. Suficiencia	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	91%	89%	91%	90%	87%	90%	91%	90%	91%	91%	89%	90%
16. Intencionalidad	Está adecuado para valorar las variables de la hipótesis	90%	91%	88%	93%	90%	89%	91%	90%	85%	93%	91%	90%
17. Consistencia	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	90%	91%	90%	91%	90%	90%	89%	91%	89%	89%	87%	90%
18. Coherencia	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores	90%	91%	89%	90%	90%	91%	91%	91%	90%	91%	90%	91%

19. Metodología	La estrategia responde a una metodología y diseño apropiados para probar la hipótesis	89%	89%	87%	91%	91%	89%	90%	91%	93%	90%	90%	88%
20. Pertinencia	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico	87%	85%	93%	90%	91%	89%	92%	90%	90%	85%	93%	90%
<b>TOTAL</b>		90%	90%	89%	91%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
<b>PROMEDIO %</b>		<b>90%</b>											

## PUNTAJES PORCENTUALES (%):

INACEPTABLE : 40 – 64

MÍNIMAMENTE ACEPTABLE: 65 – 79

ACEPTABLE : 80 – 100

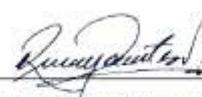
## II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

X

FIRMA:



NOMBRES Y APELLIDOS: MICHAEL RICHARD MONTES VALENZUELA.

DNI NRO. 44218803.