

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE COMERCIO Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los**  
**trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina**  
**comercial sede Chiclayo, 2022**

Tesis que presenta la:

**Bach. Vilma Nicolli Diaz Rojas**

ASESORA

**M Sc. Castro Espinoza Angela Yanina**

**Orcid.org/0000-0003-4474-2674**

Para optar el título profesional de  
**LICENCIADA EN COMERCIO Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

Lambayeque - Perú

2023

**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la  
Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022**

**Resolución de sustentación N° 1550-2023- VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN**

**De fecha 30 de octubre de 2023**



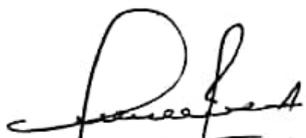
**Vilma Nicoli Diaz Rojas  
Bachiller**



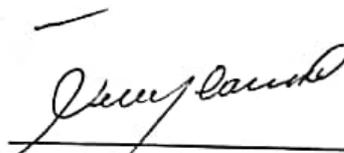
**M. Sc. Angela Yanina Castro Espinoza  
Asesora**

Presentada para obtener el título profesional de **LICENCIADA EN COMERCIO  
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

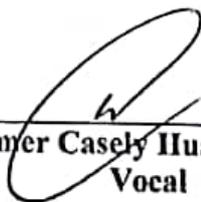
**Aprobado por el jurado:**



**Dr. Abdel Javier Flores Olivos  
Presidente**



**Msc Georgina Yuly Campos Delgado  
Secretaria**



**Msc. Wilmer Casely Huancas de la Cruz  
Vocal**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
UNIDAD DE INVESTIGACION



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10 am. del día 04 de noviembre del 2023 se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **VIRTUAL**, utilizando el sistema Google Meet preparado y controlado por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución n N° 0615-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN, de fecha 28 de abril, conformado por:

Dr. Javier Abdel Flores Olivos .	Presidente
Mg.Sc. Georgina July Campos Delgado	Secretario
Mg. Sc. Wilmer Casely Huancas de la Cruz	Vocal
Dra. Angela Yanina Castro Espinoza	Asesora

Para evaluar el informe de tesis de la tesista VILMA NICOLLI DÍAZ ROJAS, quien desea obtener su título profesional de: Licenciada en Comercio y negocios Internacionales, con la tesis titulada:

### **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES OLANO – OFICINA COMERCIAL SEDE CHICLAYO,2022"**

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° RESOLUCIÓN N°1550-2023-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN, de fecha 30/10/2023, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la)señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesisista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte de la señora secretaria.

La señora secretaria dio lectura al acta señalando que la tesista VILMA NICOLLI DÍAZ ROJAS, ha obtenido 17 puntos equivalentes al calificativo de Bueno, quedando expedito para optar el título profesional de Licenciada en Comercio y Negocios Internacionales.

Si uno o los dos tesisistas hubieran tenido calificativo desaproductorio, se anotará: que \_\_\_ ha obtenido \_\_\_\_\_ puntos equivalentes a \_\_\_\_\_, por las deficiencias y motivos siguientes \_\_\_\_;por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en un plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobar en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 11.30 am, del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

**ESCALA:** 20 = Excelente; 18 – 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 – 15 = Regular, Menos de 14 =Desaprobado.

Dr. Javier Flores Olivos  
PRESIDENTE

Mg.Sc. G. July Campos Delgado  
SECRETARIA

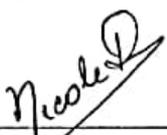
Mg. Sc. Wilmer Huancas de la Cruz  
VOCAL

Dra. Angela Castro Espinoza  
ASESORA

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Vilma Nicolli Díaz Rojas investigadora principal, y M. Sc. Angela Yanina Castro Espinoza, asesora del trabajo de investigación "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022". Declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 04 de noviembre del año 2023

  
\_\_\_\_\_  
Bach. Vilma Nicolli Díaz Rojas  
Autora

  
\_\_\_\_\_  
M. Sc. Angela Yanina Castro Espinoza  
Asesora

## **DEDICATORIA**

A mis padres y familia por su apoyo incondicional a lo largo de este camino.

Gracias por sus enseñanzas, esfuerzos y amor incondicional.

Todos mis logros se los debo a ustedes.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios que siempre me ha acompañado en cada paso y decisión en la vida.

Gracias a mi universidad por permitirme ser una profesional en lo que me apasiona, a cada uno de mis profesores, pero sobre todo a mi Asesora y profesora M.Sc. Ángela Castro sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado.

## ÍNDICE GENERAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	10
Capítulo 1: Objeto de Estudio .....	12
1.1 Contextualización del Objeto de Estudio.....	12
1.2 Características del Problema de Investigación.....	13
1.2.1 Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2.2 Formulación del problema de investigación.....	15
1.2.3 Hipótesis.....	15
1.2.4 Objetivos.....	16
1.3 Manifestaciones del Problema de Investigación .....	17
Capítulo 2: Marco Teórico .....	20
2.1 Bases Teóricas.....	20
Capítulo 3: Metodología Desarrollada .....	24
3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	24
3.2 Variables y Operacionalización.....	25
Población y Muestra .....	27
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
Procedimiento de análisis de datos .....	28
Capítulo 4: Resultados .....	29
4.1. Resultados .....	29
4.2. Prueba de Hipótesis y Correlación de variables .....	33
Capítulo 5: Discusión.....	36
Conclusiones .....	39
Recomendaciones .....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS: .....	45

## RESUMEN

Este estudio se enfoca en investigar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la sucursal de Distribuciones Olano S.A.C. ubicada en Chiclayo durante el año 2022. El objetivo general es determinar esta relación y comprender su impacto en la empresa. La metodología empleada involucra la recopilación de datos a través de encuestas y entrevistas con los trabajadores, centrándose en las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral. La muestra consiste en empleados de esta sucursal específica. Los resultados revelan una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, destacando áreas de mejora en la estructura organizacional, la responsabilidad en el trabajo y las relaciones interpersonales. Además, se evidencian bajos niveles de satisfacción laboral y capacitación insuficiente, lo que afecta negativamente al trabajo en equipo y genera la percepción de una falta de liderazgo. Finalmente se destaca la importancia de abordar estos problemas para mejorar el rendimiento de los empleados y la rentabilidad de la empresa. Se recomienda implementar estrategias que fomenten un ambiente laboral más satisfactorio, proporcionar una capacitación adecuada y fortalecer el liderazgo en la sucursal. Estas medidas podrían contribuir significativamente al logro de los objetivos organizacionales y a mantener la competitividad en el mercado. Este estudio ofrece valiosas perspectivas sobre cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral y proporciona pautas para la gestión efectiva de recursos humanos en empresas importadoras en el contexto peruano.

***Palabras Claves:*** Clima organizacional, desempeño laboral, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

This study focuses on investigating the relationship between organizational climate and employee performance at the Distribuciones Olano S.A.C. branch located in Chiclayo during the year 2022. The general objective is to determine this relationship and understand its impact on the company. The methodology involves data collection through surveys and interviews with employees, focusing on the dimensions of organizational climate and job performance. The sample consists of employees from this specific branch. The results reveal a significant relationship between organizational climate and job performance, highlighting areas for improvement in organizational structure, job responsibility, and interpersonal relationships. Additionally, low levels of job satisfaction and insufficient training are evident, negatively affecting teamwork and creating a perception of lack of leadership. In conclusion, it emphasizes the importance of addressing these issues to improve employee performance and company profitability. It is recommended to implement strategies that promote a more satisfying work environment, provide adequate training, and strengthen leadership at the branch. These measures could significantly contribute to achieving organizational goals and maintaining competitiveness in the market. This study provides valuable insights into how organizational climate influences job performance and offers guidelines for effective human resource management in importing companies in the Peruvian context.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

En el competitivo entorno empresarial actual, la gestión eficaz del clima organizacional se ha convertido en un factor crítico para el éxito y la sostenibilidad de las empresas. El clima organizacional se refiere al significado compartido que los empleados atribuyen a los eventos, políticas y prácticas que experimentan en su entorno laboral. Esta variable ha demostrado tener un impacto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores, lo que, a su vez, influye en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos y mantener su competitividad. En este contexto, el presente estudio se centra en analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la sucursal de Distribuciones Olano S.A.C. ubicada en Chiclayo durante el año 2022.

Distribuciones Olano S.A.C., con más de tres décadas de experiencia en el mercado nacional, se dedica a la importación y comercialización de productos para el mejoramiento del hogar. A pesar de su compromiso con la calidad, la transparencia y la responsabilidad social, en esta sucursal específica se ha detectado una problemática relacionada con el clima organizacional. A pesar de su visión de ser reconocidos por su excelente servicio y precios competitivos, esta sucursal enfrenta dificultades relacionadas con la estructura organizacional, la responsabilidad en el trabajo y las relaciones interpersonales. Además, se ha observado una disminución en las ventas que afecta directamente a la rentabilidad de la empresa. La baja satisfacción laboral, la disminución de la autoestima de los trabajadores y los problemas en el trabajo en equipo han generado una sensación de falta de liderazgo y capacitación inadecuada. A pesar de los valores corporativos de la empresa, la administración de esta sucursal no ha tomado medidas para abordar esta situación, lo que podría tener un impacto negativo en el desempeño general de los empleados.

Este estudio cobra relevancia debido a la importancia del clima organizacional en la retención de empleados y su influencia en el desempeño laboral. Según una encuesta elaborada por Aptitus, el 86% de los peruanos estaría dispuesto a renunciar a su trabajo si perciben un clima organizacional deficiente. Además, el 81% de los trabajadores considera que el clima es fundamental para su desempeño laboral. La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es un tema de interés crítico para las empresas en la actualidad, y comprender esta relación puede ser determinante para el éxito empresarial. Este estudio busca contribuir a la literatura existente al analizar la relación específica entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa importadora, contextualizando los hallazgos en el entorno peruano.

Este trabajo se organiza en varios capítulos. El Capítulo 1 proporciona la introducción y la contextualización del objeto de estudio. El Capítulo 2 revisará la literatura existente relacionada con el clima organizacional, el desempeño laboral y la relación entre ambos. El Capítulo 3 describirá la metodología utilizada en la investigación. El Capítulo 4 presentará y analizará los resultados de la investigación. Finalmente, el Capítulo 5 contendrá las conclusiones, recomendaciones y posibles áreas de investigación futura.

Este estudio contribuirá al campo de la gestión empresarial al proporcionar una comprensión más profunda de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el contexto de una empresa importadora en el Perú. Los hallazgos podrían servir como base para la implementación de estrategias de mejora del clima laboral y, en última instancia, impulsar el rendimiento de la organización en un mercado cada vez más competitivo.

## **Capítulo 1: Objeto de Estudio**

### **1.1 Contextualización del Objeto de Estudio**

Distribuciones Olano S.A.C., una reconocida empresa de la región Lambayeque, con más de 30 años de trayectoria en el mercado nacional, se dedica a la importación y comercialización de productos de calidad para mejorar los hogares a precios competitivos. En los últimos 5 años ha realizado importaciones por el importe de US\$: 45,446,597.00, siendo sus principales países de origen China, India y España, la partida registral mas frecuente en sus importaciones es 6907210000 referida a placas y baldosas, de cerámica.

La empresa se destaca por su enfoque en el cliente, su compromiso con la calidad, su responsabilidad social y su transparencia en la información proporcionada en todos los niveles. Sin embargo, en una de las sucursales de Distribuciones Olano S.A.C., se ha identificado una problemática en el clima organizacional. A pesar de su visión de ser reconocidos por su excelente servicio, calidad y precio competitivo, en esta sucursal en particular se observan dificultades relacionadas con la estructura organizacional, la responsabilidad en el trabajo y las relaciones interpersonales, se ha identificado además una disminución en las ventas que reflejan directamente sobre la rentabilidad de la empresa.

Además, se ha evidenciado una baja satisfacción laboral y una disminución en la autoestima de los trabajadores, lo cual ha afectado negativamente el trabajo en equipo y ha dejado una sensación de falta de liderazgo y capacitación inadecuada. A pesar de los valores corporativos de la empresa, la administración de esta sucursal no ha tomado medidas para abordar esta situación problemática, lo que podría tener un impacto negativo en el desempeño general de los empleados.

Con el objetivo de mejorar esta realidad problemática y alinearse con los valores y la visión de la empresa, es esencial llevar a cabo una investigación que analice la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en esta sucursal específica de Distribuciones

Olano S.A.C. A través de la investigación se pretende abordar la realidad problemática identificada en la Empresa Distribuciones Olano - oficina comercial sede Chiclayo. Mediante el diagnóstico del clima organizacional y la identificación del desempeño laboral de los trabajadores, se busca obtener un panorama completo de la situación actual de la empresa. Los objetivos de la investigación permitirán recopilar información relevante sobre la estructura organizacional, la responsabilidad en el trabajo, las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral, la autoestima y las habilidades de trabajo en equipo. Al analizar la relación entre estas variables, se podrán identificar las áreas de mejora dentro del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los empleados.

Los resultados obtenidos a partir de esta investigación proporcionarán una base sólida para proponer recomendaciones desde el aspecto académico, que fortalezcan el ambiente laboral y optimicen el rendimiento de los trabajadores. Con el conocimiento adquirido, la empresa podrá implementar medidas y estrategias eficaces para mejorar el clima organizacional, fomentar una mayor identificación con la organización y alinear los objetivos personales con los objetivos de la empresa.

## **1.2 Características del Problema de Investigación**

### **1.2.1 Descripción de la realidad problemática.**

En la actualidad, las empresas importadoras consideran el clima organizacional como un elemento fundamental para alcanzar los niveles deseados de eficacia y eficiencia en un entorno comercial cada vez más competitivo y globalizado. El clima organizacional se puede definir como el significado compartido que los empleados de una organización otorgan a los eventos, políticas, prácticas y procedimientos que experimentan, así como a los comportamientos que son recompensados. Esta variable ha demostrado tener un impacto en el desempeño laboral de los empleados, lo que a su vez influye en la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos, mejorar sus resultados y mantenerse competitiva

en el mercado internacional.

En este contexto, las empresas importadoras están cada vez más enfocadas en comprender y mejorar el clima organizacional como una estrategia para lograr una ventaja competitiva sostenible. La gestión efectiva del clima organizacional se ha convertido en una prioridad, ya que influye en la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados, aspectos cruciales en un sector en constante cambio y con demandas comerciales exigentes. Las investigaciones realizadas por expertos, como Paredes (2021), respaldan la importancia de crear ambientes propicios que fomenten un clima organizacional óptimo en las empresas importadoras. Esto no solo mejora el desempeño individual y colectivo de los empleados, sino que también contribuye a la capacidad de la organización para adaptarse a los desafíos y aprovechar las oportunidades en el ámbito de las importaciones internacionales. Siendo pues, el clima organizacional se ha convertido en un factor crítico en el éxito y la competitividad de las empresas importadoras en el contexto global actual.

En Perú, se ha revelado a través de una encuesta elaborada por Aptitus que el 86% de los ciudadanos estaría dispuesto a dejar su empleo si perciben que el clima organizacional en su lugar de trabajo no es adecuado. Esta cifra resalta la importancia del clima laboral en la retención de empleados y su impacto en el desempeño laboral. Estos resultados reflejan la importancia de las percepciones de los trabajadores en relación con el clima laboral y cómo estas percepciones pueden influir en la retención de talento y el rendimiento en el trabajo (Redacción EC, 2018).

Chiavenato (2016) destaca que el desempeño laboral se refiere a "las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización". En este sentido, el desempeño laboral está estrechamente relacionado con las habilidades y conocimientos de los colaboradores, ya que contribuye al

logro de los objetivos empresariales (Powel et al., 2021). En la actualidad, el clima organizacional se ha convertido en una herramienta estratégica para el éxito de las empresas, ya que influye en la eficiencia, lo cual es crucial en el entorno empresarial actual.

En el contexto local, se ha observado que la empresa importadora y comercializadora de materiales de construcción, ferretería y fontanería mantiene una tasa de rotación laboral moderada, cumple con las jornadas de trabajo y brinda a sus empleados todos los beneficios legales. Además, se han observado indicadores de bienestar laboral que podrían beneficiarse de mejoras en la sucursal. Los niveles de satisfacción laboral y autoestima de los trabajadores han mostrado un descenso, lo que ha tenido un impacto en la dinámica del trabajo en equipo. Asimismo, algunos empleados han expresado la necesidad de un liderazgo más sólido y una capacitación más adecuada. A pesar de los valores corporativos de la empresa, es evidente que existen áreas en las que se podrían implementar mejoras. En este sentido, la gestión de recursos humanos podría considerar la implementación de estrategias que fomenten un ambiente laboral más satisfactorio y estimulante, lo que podría traducirse en un mejor rendimiento general de los colaboradores. Para dar una explicación a los sucesos antes mencionados, en la presente investigación resulta conveniente establecer la relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.

### **1.2.2 Formulación del problema de investigación.**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022?

### **1.2.3 Hipótesis.**

**H1.** Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

**H0.** No Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

#### **1.2.4      Objetivos.**

##### *Objetivo General*

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

##### *Objetivos Específicos*

OE 1: Diagnosticar el Clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022

OE 2: Identificar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

OE 3: Determinar la relación de las dimensiones del desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022

### **1.3 Manifestaciones del Problema de Investigación**

#### **A nivel Internacional**

A nivel internacional el clima organizacional y la relación con el desempeño laboral son variables frecuentemente investigadas; debido a que de acuerdo a diferentes estudios existe una relación positiva con el nivel de productividad. Así también los estudios manifiestan que existen otros componentes de gran influencia como el liderazgo, y los recursos con los que cuenta la organización para propiciar el clima organizacional adecuado.

Vásquez (2021, p.3) México, a través de su investigación desarrollada en el sector público latinoamericano, señala que el clima organizacional se considera tanto en el sector privado como en el no privado como un conjunto de percepciones mundiales basadas principalmente en los sentimientos que proporciona el colaborador en su actividad; sin embargo, para darse cuenta de lo que representa la variable investigada, es vital comprender la conducta humana, la forma y los procedimientos organizacionales.

Rožman & Štrukelj (2021, p.1) en Slovenia, considera que las organizaciones exitosas deben darse cuenta que los componentes del clima organizacional mejoran el rendimiento en el trabajo y compromiso laboral. Por lo tanto, las organizaciones deben dominar completamente todos los procesos relacionados con los trabajadores. Concluyendo que los componentes del clima organizacional pueden influir en el compromiso laboral de sus trabajadores.

Atta et al. (2019, p.1) en Pakistán, mencionan que existe una relación positiva entre el clima organizacional, el clima innovador y el clima cooperativo con el rendimiento de los trabajadores. Asimismo, los autores consideran la importancia del vínculo entre el clima de la organización y el desempeño del empleado; puesto que se observa muy activamente en el sector de la salud y se establece que existe una brecha entre lo que el empleado quiere y lo que el clima organizacional facilita o proporciona al empleado.

Palacios (2019, p.5) en Ecuador, considera que el clima organizacional y el desempeño general del trabajo son variables que hacen viable la obtención de logros en las agencias; evidenciando un alto índice de correlación; expresando que, a mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral.

Varghese & Chirayath (2016, p.1) en México, en su investigación desarrollada en el sector industrial de México, considera que “el desempeño laboral se relaciona con el grado de conformidad en el trabajador que experimenta de su entorno laboral y de esto se desprenden los factores extrínsecos e intrínsecos”.

### **A Nivel Nacional**

El Perú no es ajeno a esta problemática y por ello las investigaciones señalan la relación significativa y positiva entre las variables de estudios; incluyendo en este aspecto la inteligencia emocional y la motivación como parte de las dimensiones del clima organizacional. También se observa que la preocupación por el estudio de ambas variables se encuentra en el ámbito privado como público; es así que diversas instituciones públicas en su mayoría municipalidades han sido objeto de las variables de estudio.

Penachi Valle (2019, p.1) en Lima en su artículo de investigación, señala que “la relación altamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil es significativa”; se ve influenciada por el ambiente interno y externo puede afectar el entorno del personal; por ello se debe trabajar en mejorar los ambientes antes mencionados para que la institución pueda lograr sus objetivos propuestos, brindando un servicio eficiente y de calidad.

Mamani et al. (2020, p.1) en Lima, en su artículo, señala que “existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral”, y cuanto mejor sea el comportamiento organizacional, mayor será el desempeño general del trabajo o, por el contrario, cuanto menor sea el clima organizacional, menor será el desempeño del

trabajo.

## Capítulo 2: Marco Teórico

### 2.1 Bases Teóricas

#### 2.1.1. Clima organizacional

Garzón & Fischer (2009, p.256) afirma que “el clima organizacional son aquellas percepciones que son compartidas por los miembros que pertenecen a una empresa en relación a su trabajo, el ambiente laboral en que éste se da, las relaciones interpersonales que se desarrollan en torno a él y las diversas reglamentaciones que influyen en dicho trabajo”.

Sandoval (2004, p.83) “Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran y esto es considerado como el clima organizacional”.

Tejada y Giménez (2007, p.183) sostiene que “el clima organizacional básicamente es un conjunto de características que detallan una organización las cuales diferencian a una organización de otras, son relativamente duraderas en el transcurso del tiempo y además influyen en la conducta de los miembros que pertenecen a una empresa”.

Dimensiones:

- A. Estructura: Percepción que tiene el personal sobre las políticas, procedimientos, trámites, entre otros que se desarrollan en su centro de trabajo.
- B. Responsabilidad: Sensación que tienen los miembros de una corporación sobre la autonomía en la toma de decisiones asociadas a su trabajo.
- C. Recompensa: Percepción que tienen los trabajadores sobre las recompensas que adquieren por una tarea bien realizada, comúnmente se utilizan premios y

reconocimientos.

D. Desafío: Es la sensación que tienen los trabajadores sobre los desafíos que se imponen en su trabajo, la agencia promueve el atractivo de los riesgos para ganar los objetivos fijados.

E. Relaciones: Se basa principalmente en el ambiente de trabajo y en las correctas relaciones entre los compañeros y jefe-subordinado.

F. Cooperación: Es el sentimiento que tienen los empleados sobre el estilo de vida de un espíritu de ayuda de los jefes y de los diferentes empleados dentro del grupo, basado en la guía mutua.

G. Normas: La noción que tienen los trabajadores de las normas y parámetros dados a través de la empresa en términos de necesidades razonables y coherentes.

H. Conflictos: Los miembros de una organización cuando reciben evaluaciones discrepantes y no tienen que debatir y remediar los problemas a medida que surgen. Los conflictos son maravillosos mientras puedan ser manejados como es debido y de alguna manera ofrecen un mejor rendimiento general.

I. Identidad: El sentimiento de pertenencia del personal a una organización, además del sentimiento de compartir objetivos no personales con los objetivos de la empresa.

Las dimensiones señaladas anteriormente son esenciales para una empresa, por la razón de que el momento en que surjan los conflictos son eficaces mientras puedan ser gestionados adecuadamente y, en cierto modo, proporcionen un mejor rendimiento general.

### **2.2.2. Definiciones del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2002), el desempeño del colaborador está definido por el rendimiento en las actividades que ejecuta dentro de una corporación, es lejos la conducta de las personas con los efectos ante las metas establecidas con la ayuda del control, teniendo la

capacidad de suministrar, realizar y terminar las actividades en un tiempo más corto suministrando una mayor calidad".

Según Dessler (2001) sugiere que “el rendimiento laboral se describe por la calificación dada a un empleado dentro de su proceso verificando su conducta, ya sea en el tiempo presente o pasado con los requisitos establecidos por de la organización para su rendimiento global esperado”, sirviendo como un medio de verificación de sus deportes de trabajo.

Dimensiones del desempeño laboral Según Chiavenato (2007) dimensiones al desempeño laboral de la siguiente manera:

- a. Satisfacción en el trabajo: Se refiere al conjunto de emociones favorables o perjudiciales con las que el empleado percibe su proceso, las cuales se presentan en actitudes positivas en el trabajo, lo cual está asociado al carácter del trabajo y a los que conforman el contexto de los mismos: equipo, supervisión, estructura organizacional, entre otros.
- b. Autoestima: Es un dispositivo de deseo de la persona, que manifiesta el deseo de adquirir un nuevo escenario en la empresa, además de la elección de ser reconocido dentro del grupo de trabajo. La autoestima es muy esencial en los colaboradores que proporcionan oportunidades para que las personas muestren sus habilidades.
- c. Trabajo en equipo: Se produce cuando los empleados ejercen el trabajo en equipo dentro de una actividad en la que se unen y surge el liderazgo para facilitar el cumplimiento de los objetivos con una magnífica relación entre ellos.
- d. Formación del personal: La formación se refiere al proceso de educación que se lleva a cabo a través de la región de fuentes humanas con el fin de que los empleados desempeñen su función con la mayor eficacia posible. Los programas de formación producen resultados favorables, el objetivo principal es proporcionar información y

contenidos particulares del lugar o vender la imitación de modelos.

## Capítulo 3: Metodología Desarrollada

### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

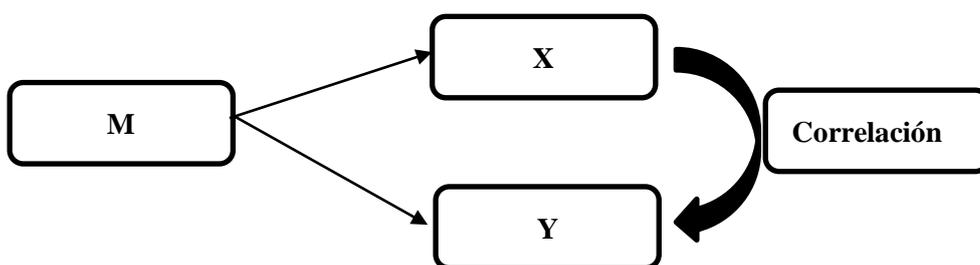
#### 3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación tiene un propósito básico, lo cual implica que el objetivo principal es contribuir al cuerpo teórico y académico del campo, brindando una comprensión más profunda de la relación entre estas variables. De enfoque cuantitativo; porque permitirá medir y cuantificar las respuestas de los participantes, analizar los datos estadísticamente, identificar tendencias y establecer correlaciones objetivas entre las variables, con el fin de obtener resultados generales y replicables que contribuyan al conocimiento en el campo del clima organizacional y el desempeño laboral; así también es de tipo descriptiva correlacional debido a que pretende corroborar la relación existente entre la variable Clima organizacional y desempeño laboral describiendo los hallazgos del estudio. Al respecto (Hernández et.al, 2014), señala que las investigaciones correlacionales tienen como propósito servir como reputación a las interrogantes que se formulan en una investigación, estos estudios ayudan a encontrar relación existente entre dos o más variables, se mide variable por variable para después analizar la correlación.

#### 3.1.2. Diseño de Investigación

En cuanto al diseño de investigación, puedes considerar que es un diseño no experimental y transversal. El diseño no experimental implica que no se realizará una manipulación intencional de variables, sino que se recopilarán datos en su contexto natural. Además, el diseño transversal significa que la recolección de datos se llevará a cabo en un solo momento, en un mismo lugar, a través del cuestionario aplicado.

*Diseño de la investigación*



*Nota. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014)*

Dónde:

**X**= Clima Organizacional

**Y**= Desempeño Laboral

**M**=Muestra

**r**= Correlación o Incidencia

## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **3.2.1. Definición conceptual de las variables**

#### ***Variable independiente: clima organizacional***

El clima organizacional básicamente es un conjunto de características que detallan una organización las cuales diferencian a una organización de otras, son relativamente duraderas en el transcurso del tiempo y además influyen en la conducta de los miembros que pertenecen a una empresa (Tejada y Giménez 2007, p.58)

#### ***Variable dependiente: Desempeño Laboral***

El desempeño laboral es el rendimiento del colaborador el cual ejecuta sus actividades dentro de una empresa, es el comportamiento de los individuos con los resultados ante los objetivos planteados por la dirección, contando con capacidad para producir, realizar y terminar las actividades en un menor tiempo brindando mayor calidad (Chiavenato,2002, p.72)

### 3.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>Clima Organizacional</b>	Estructura	Reglas	1-6	<b>Encuesta - Cuestionario</b>
		Procedimientos		
		Trámites		
	Responsabilidad	Sentimientos	7 -9	
		Autonomía		
		Toma de decisiones		
	Recompensa	Percepción	10-14	
		Recompensas Premios		
	Desafío	Sentimientos	15-19	
		Riesgos		
Objetivos				
Cooperación	Ambiente de trabajo	20-21		
	Relaciones interpersonales			
Estándares	Espíritu de ayuda	22-23		
	apoyo mutuo			
Conflictos	Percepción	24-28		
	Normas y Parámetros			
Identidad	Opiniones	29 -30		
	Problemas			
<b>Desempeño Laboral</b>	Satisfacción del Trabajo	Sentimientos	1-7	<b>Encuesta - Cuestionario</b>
		Percepción		
	Autoestima	Reconocimiento	8-14	
		Habilidades		
		Oportunidades		
	Trabajo en equipo	Liderazgo	15 -25	
		Relaciones interpersonales		
		Cumplimiento de objetivos		
	Capacitación de personal	Formación	26 -36	
		Eficiencia		
	Programas de capacitación			

## **Población y Muestra**

La población consiste en la totalidad de individuos que comparten una característica común pertinente para la investigación. Estos individuos suelen ser identificados en una zona de interés específica y forman el grupo sobre el cual se centra el estudio (Sánchez et al. 2018)

La población que se consideró para obtener los datos relacionados con las variables en estudio consistió en un total de 22 empleados de la Empresa Distribuciones Olano - oficina comercial sede Chiclayo, compuesta por 19 trabajadores, 1 administrador, 1 jefe de logística y 1 jefe de ventas. En este caso, se optó por un muestreo censal, ya que se trabajó con la totalidad de la población de la empresa, lo que posibilitó la consecución de los objetivos establecidos en la investigación.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***Encuesta***

La técnica utilizada para recopilar los datos fue a través de una encuesta en forma de cuestionario, la cual se llevó a cabo mediante Google Forms; esta herramienta permitió obtener de manera sistemática la información necesaria para abordar la problemática de investigación. El instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado con preguntas de opción múltiple y utilizó la escala de Likert, que constaba de cinco categorías que iban desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Este enfoque de recopilación de datos permitió obtener percepciones y opiniones detalladas de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano - oficina comercial sede Chiclayo sobre el clima organizacional y el desempeño laboral (López-Roldán & Fachelli, 2015).

La tabla de a continuación muestra la valorización por cada ítem, para las variables en

estudio:

N°	Valorización
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo / ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

La validación de los instrumentos se llevó a cabo en el pasado mediante el proceso de validación por juicio de expertos. En este proceso, expertos evaluaron la pertinencia del instrumento y la coherencia entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems.

#### **Procedimiento de análisis de datos**

El análisis de datos se llevó a cabo utilizando el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 26.0). Los datos procesados provinieron de la base de datos recopilada mediante los instrumentos de recolección de información. Utilizando este programa, se generaron informes estadísticos que incluyeron medidas de tendencia central, como frecuencias y promedios, entre otros. Estos informes se presentaron de manera visual a través de figuras y tablas, y sus resultados se interpretaron y discutieron en el contexto de la investigación actual.

## Capítulo 4: Resultados

### 4.1. Resultados

#### *Variable Clima Organizacional*

**Tabla 1**

#### *Variable Clima Organizacional*

	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Malo	7	32%
Regular	2	9%
Bueno	13	59%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

La tabla 1, da respuesta al objetivo específico 1: Diagnosticar el Clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

Con respecto al clima organizacional muestra que el 32% de los encuestados lo consideran malo, el 9% lo consideran regular, y el 59% lo considera bueno. Se destaca que las dimensiones relacionadas con la recompensa son consideradas en partes iguales por los tres niveles de calificación. En cuanto a la dimensión de cooperación, el 50% la califica como buena, mientras que, en la dimensión de identidad, solo el 18% la considera buena. Esto indica que, aunque el nivel general de la variable de clima organizacional se evalúa como bueno, hay dimensiones específicas que requieren una atención especial.

*Variable Desempeño Laboral*

**Tabla 2**

*Variable Desempeño Laboral*

	<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Malo	8	36%
Regular	1	5%
Bueno	13	59%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

La tabla 2 da respuesta al objetivo específico 2: Identificar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

Con respecto a la variable desempeño laboral los encuestados consideran que es bueno el 59%, regular el 5% y malo el 36%. Se puede apreciar en esta variable que existen dimensiones como la satisfacción laboral que tiene un alto porcentaje de desaprobación, debiéndose tomar en cuenta para prever estrategias de mejora; en este mismo esquema se encuentra el trabajo en equipo, autoestima y capacitación de personal.

**Tabla 3**

*Relación entre el clima*

*organizacional y las*

*dimensiones del*

*desempeño laboral*

		<b>Clima organizacional (Agrupada)</b>	<b>Satisfacción del Trabajo (Agrupada)</b>	<b>Autoestima (Agrupada)</b>	<b>Trabajo en equipo (Agrupada)</b>	<b>Capacitación de personal (Agrupada)</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima organizacional (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1.000	0.746	,220**	0.354	,650**
		Sig. (bilateral)		0.089	0.010	0.073	0.000
		N	22	22	22	22	22
	<b>Satisfacción del Trabajo (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	0.746	1.000	,700**	,672**	,662**
		Sig. (bilateral)	0.089		0.000	0.000	0.000
		N	22	22	22	22	22
	<b>Autoestima (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,220**	,700**	1.000	,662**	,791**
		Sig. (bilateral)	0.010	0.000		0.000	0.000
		N	22	137	137	137	137
	<b>Trabajo en equipo (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	0.354	,672**	,662**	1.000	,494**
		Sig. (bilateral)	0.073	0.000	0.000		0.000
		N	22	22	22	22	22
	<b>Capacitación de personal (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,650**	,662**	,791**	,494**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	
		N	22	22	22	22	22

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

La tabla 3, da respuesta al objetivo específico 3: Determinar la relación de las dimensiones del desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

En ella se muestran las correlaciones entre las dimensiones relacionadas con el desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano - oficina comercial sede Chiclayo durante el año 2022. Además, la tabla también muestra las correlaciones entre las diferentes dimensiones del desempeño laboral, lo que proporciona información adicional sobre cómo estas dimensiones se relacionan entre sí; la tabla muestra información valiosa sobre las relaciones entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral, lo que permite comprender cómo estas variables se interconectan y afectan la experiencia laboral de los trabajadores en la empresa.

Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para evaluar estas relaciones.

*Clima Organizacional y Satisfacción del Trabajo:* La correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Trabajo es positiva y significativa (coeficiente de correlación de 0.746,  $p < 0.05$ ). Esto indica que existe una correlación moderadamente fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo. A medida que el clima organizacional mejora, es más probable que los trabajadores estén satisfechos con su trabajo.

*Clima Organizacional y Autoestima:* La correlación entre el Clima Organizacional y la Autoestima es positiva pero débil (coeficiente de correlación de 0.220,  $p < 0.05$ ). Indica que existe una relación, aunque no tan fuerte, entre el clima organizacional y la autoestima de los trabajadores.

*Clima Organizacional y Trabajo en Equipo:* La correlación entre el Clima Organizacional y el Trabajo en Equipo es positiva pero también débil (coeficiente de correlación de 0.354,  $p <$

0.05). Esto sugiere que hay una relación, aunque no muy fuerte, entre el clima organizacional y la percepción de trabajo en equipo.

*Clima Organizacional y Capacitación de Personal:* La correlación entre el Clima Organizacional y la Capacitación de Personal es positiva y fuerte (coeficiente de correlación de 0.650,  $p < 0.05$ ). Esto indica una relación sólida entre el clima organizacional y la percepción de la capacitación de personal. Un mejor clima organizacional se asocia con una mayor percepción de la capacitación de personal.

Además, la tabla también muestra las correlaciones entre las diferentes dimensiones del desempeño laboral, lo que proporciona información adicional sobre cómo estas dimensiones se relacionan entre sí; la tabla muestra información valiosa sobre las relaciones entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral, lo que permite comprender cómo estas variables se interconectan y afectan la experiencia laboral de los trabajadores en la empresa.

## **4.2. Prueba de Hipótesis y Correlación de variables**

### ***Prueba de Normalidad***

Para conocer los resultados inferenciales se aplicó la prueba normalidad, lo que permitió determinar la estadística indicada para el análisis de los resultados.

**H<sub>0</sub>:** Existe distribución normal

**H<sub>a</sub>:** No existe distribución normal

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,757	22	,000
Desempeño laboral	,778	22	,000

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

**Criterio para evaluar:** Dado el valor de Sig de 0,000 el cual es menor a 0.05, se concluye que no existe distribución normal. Debido a que es un modelo estadístico no paramétrico.

La tabla 16, muestra el estadístico Shapiro-Wilk, el cual por tener una muestra menor a 50 individuos será usado en esta investigación. Así también el sig menor de 0,05 para ambas variables sugiere el uso de la prueba de Rho de Spearman por ser una investigación que no se distribuye sobre la curvatura de la normalidad.

#### ***Contrastación de hipótesis***

H1. Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

H0. No Existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022.

**Tabla 5***Relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral.*

		Clima	Desempeño
		Organizacional	Laboral
<b>Rho de</b>	Clima	1,000	,796**
	organizacional	.	,00
		N	22
<b>Spearman</b>	Desempeño	,796**	1,000
	laboral	,00	.
		N	22

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

La tabla 5 muestra la que la correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral es muy fuerte y positiva (coeficiente de correlación de 0.796,  $p < 0.001$ ). Esto indica una relación sólida entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Cuando el clima organizacional es positivo y favorable, se correlaciona positivamente con un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores.

En otras palabras, cuando el ambiente de trabajo es positivo y favorable, los trabajadores tienden a tener un mejor desempeño laboral. Este hallazgo sugiere que mejorar el clima organizacional genera un impacto positivo en el desempeño de los empleados en la empresa.

## Capítulo 5: Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos con respecto a las variables clima organizacional y desempeño laboral, se halló:

En relación al objetivo específico de "Evaluar el Clima Organizacional de los empleados en la sucursal de la empresa, se observa que el 59% de los trabajadores perciben el clima organizacional como favorable, mientras que el 9% lo considera regular y el 32% lo califica como desfavorable. En este contexto, se ha identificado una fuerte asociación entre las dimensiones de recompensa, cooperación y conflictos. A pesar de que la mayoría de los empleados (59%) tienen una percepción positiva del clima organizacional, es importante prestar atención a las dimensiones mencionadas. Este resultado se alinea con investigaciones previas realizadas por Zamin y Hussin (2021), Flores (2021), Chagray et al. (2020), y Limo (2018), que destacan una influencia significativa entre el clima organizacional y aspectos como la responsabilidad, la recompensa, el reconocimiento, así como las necesidades estructurales de la organización. Además, Haugsnes (2016) también encontró en su estudio una relación positiva entre el clima organizacional y el compromiso laboral o la identificación con la empresa.

En relación al objetivo específico de "Evaluar el desempeño laboral de los empleados en la sucursal de la empresa, se ha observado que el 59% de los encuestados considera que el desempeño laboral se ubica en la categoría de bueno. En contraste, solo el 5% lo califica como malo. En esta dimensión, se ha destacado una correlación significativa entre el desempeño laboral y la variable capacitación, ya que los empleados perciben que la empresa muestra un alto grado de interés en proporcionar capacitación al personal.

Respecto a la dimensión de satisfacción en el trabajo", el 36% de los encuestados la considera buena, aunque un 22% la evalúa como mala. Por esta razón, es crucial que la empresa preste especial atención a este porcentaje, ya que se ha identificado una relación altamente significativa entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas, como las de Martínez y Palma (2019), que señalan la importancia de considerar aspectos cualitativos como la autoestima y la satisfacción en el trabajo junto con la capacitación para mejorar el desempeño laboral. Asimismo, Flores (2021) destaca que un buen desempeño laboral en general beneficia tanto a los empleados como a la empresa.

Con el fin de abordar el objetivo específico de Determinar la relación de las dimensiones del desempeño laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022, se llevó a cabo un análisis de la relación entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral. Los resultados arrojaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,796, lo que indica un grado significativamente alto de correlación. Esto sugiere que el clima organizacional ejerce una influencia positiva y sustancial en el desempeño laboral de los trabajadores. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas, como la de Peralta (2019), que también encontró una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de  $r = 0,533$ . De manera similar, Callao (2019) concluyó que existe una relación significativa y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral, y que esta relación impacta directamente en la calidad de la prestación de servicios. Además, sugirió que si la percepción del clima organizacional es negativa, esto también se reflejará en un

desempeño laboral deficiente.

Sin embargo, es importante señalar que no todas las investigaciones han encontrado una correlación tan alta. Por ejemplo, Rossana y Floril (2021) obtuvieron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,294, lo que sugiere que la relación no es concluyente. Estos investigadores indicaron que existen otros factores que influyen en la creación de ambientes laborales adecuados que pueden mejorar el clima organizacional y, en consecuencia, potenciar el desempeño laboral.

Finalmente, la prueba de contrastación de hipótesis muestra una alta y significativa correlación entre las variables de estudio; respaldando la idea de que el clima organizacional tiene un impacto positivo y significativo en el desempeño laboral, aunque la magnitud de esta relación puede variar según otros factores contextuales.

## Conclusiones

1. Se evaluó el clima organizacional de los empleados en la empresa Distribuciones Olano - Oficina Comercial Sede Chiclayo durante el año 2022. Se encontró que el 59% de los encuestados percibe el clima organizacional como "bueno", mientras que el 9% lo califica como "regular" y el 32% como "malo". Además, se identificó una alta correlación entre las dimensiones de recompensa, cooperación y conflictos. Estos resultados sugieren que, a pesar de una mayoría que considera el clima organizacional positivo, existen áreas de mejora, especialmente en las dimensiones mencionadas.
2. En relación al desempeño laboral, se observó que el 59% de los encuestados considera que se encuentra en el rango de "bueno", mientras que solo el 5% lo califica como "malo". Se destacó una fuerte correlación entre el desempeño laboral y la variable "capacitación". Sin embargo, la satisfacción en el trabajo mostró un 36% de "bueno" y un 22% de "malo". Esto resalta la importancia de prestar atención a la satisfacción en el trabajo, ya que se encontró una relación significativa con el desempeño laboral.
3. Se encontró correlaciones positivas y significativas entre el clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral en la Empresa Distribuciones Olano - oficina comercial sede Chiclayo en 2022. Destaca la fuerte correlación con la satisfacción en el trabajo, así como correlaciones más débiles con la autoestima y el trabajo en equipo. Además, se observa una correlación sólida con la capacitación de personal. Estos hallazgos subrayan la importancia del clima organizacional en la experiencia laboral y el impacto positivo que puede tener en la satisfacción, la autoestima, el trabajo en equipo y la percepción de la capacitación del personal de la empresa.
4. Finalmente se evidenció una correlación altamente significativa y positiva entre el

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, con un coeficiente de correlación de 0.796 ( $p < 0.001$ ). Este resultado confirma de manera contundente que existe una relación sólida entre el clima organizacional positivo y el mejor desempeño laboral de los trabajadores.

## **Recomendaciones**

1. Se recomienda al área de recursos humanos, realizar evaluaciones regulares del clima organizacional para identificar áreas específicas de mejora. La atención debe centrarse especialmente en las dimensiones de recompensa, cooperación y gestión de conflictos. La empresa puede implementar programas de reconocimiento y comunicación efectiva para fortalecer estas áreas y mejorar la satisfacción de los empleados.
2. Se recomienda a la administración, priorizar acciones que mejoren la satisfacción de los empleados. Considerando programas de bienestar, reconocimiento y desarrollo profesional para promover un ambiente de trabajo positivo y aumentar la satisfacción de los trabajadores.
3. Se recomienda a la administración y área de recursos humanos continuar fomentando un clima organizacional positivo. A través de implementación de sólidas prácticas de liderazgo, una comunicación abierta y efectiva, y programas de capacitación diseñados para fortalecer las dimensiones identificadas en nuestra investigación que presentan una alta correlación positiva. Asimismo, es fundamental llevar a cabo evaluaciones periódicas del clima organizacional y utilizar los comentarios de los empleados para realizar ajustes y mejoras continuas.
4. Se recomienda que la empresa continúe invirtiendo en la mejora del clima organizacional. A través de la promoción de una cultura organizacional positiva, la resolución efectiva de conflictos y el fomento de un ambiente de trabajo colaborativo. Además, dada la influencia positiva de las dimensiones de capacitación del personal y satisfacción deben mantenerse como una prioridad para asegurar un desempeño laboral óptimo.

## REFERENCIAS

- Atta, H., Hussain, R., Hussain, A., Atta, S., & Hasnain, S. (2019). The Role of Organizational Climate on Employee Performance: An Empirical Study of Government Hospitals of Lahore, Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 8(4), 56-63. [www.european-science.com](http://www.european-science.com)<http://www.european-science.com>56
- Barajas, E. (2017). *Análisis en la Percepción del Género entre Clima Organizacional y satisfacción Laboral del sector Industrial - México*.
- Callao, I. (2019). Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal De La Central De Notificaciones De La Corte Superior De Lambayeque, 2019. En *Tesis Para Obtener Título Profesional* (Vol. 1).
- Castro, V. (2016). "Relación del clima organizacional y desempeño laboral en la empresa MEPCO SAC. Lima, 2016". Universidad Cesar Vallejo.
- Chagray, N., Ramos S., Neri A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. En *Revista Nacional de Administración* (Vol. 11, Número 2). <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Flores, Y. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la Empresa CYNKAT SAC Arequipa 2019*. Universidad Católica de Santa María.
- Garzón, M., & Fischer, A. (2009). El aprendizaje organizacional en República Dominicana y Colombia. *Statistical Package for the Social Science*, 26, 41.
- Haugnes, E. (2016). *Investigating the Effect of Organizational Climate on Work Engagement*. April, 23. [https://www.researchgate.net/profile/Raja\\_Sambandam/publication/343932928\\_investigating\\_the\\_effect\\_of\\_organizational\\_climate\\_on\\_innovative\\_work\\_behaviour\\_in\\_manufacturing\\_industries\\_annamalai\\_university/links/5f488e4492851c6cfdeeb7c8/investigating-the-eff](https://www.researchgate.net/profile/Raja_Sambandam/publication/343932928_investigating_the_effect_of_organizational_climate_on_innovative_work_behaviour_in_manufacturing_industries_annamalai_university/links/5f488e4492851c6cfdeeb7c8/investigating-the-eff)
- Limo, R. (2018). *Universidad de Huánuco*.
- Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2019). Cultura y Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores Costeños de educación en el Ecuador. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 327-335.
- Mamani, D., Rivera, D., & Flores, M. (2020). Clima Organizacional y desempeño laboral

- docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 58-75. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1282>
- Martínez, A., & Palma, Á. (2019). *Incidencia del clima laboral en el desempeño del personal en la alcaldía de Matagalpa en el primer semestre del año 2019*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Applicability of the criteria of rigor and ethics in qualitative research. *Aquichan*, 12(3), 263-274. <https://doi.org/10.5294/aqui.2012.12.3.5>
- Obeng, A., Zhu, Y., Azinga, S., & Quansah, P. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. En *SAGE Open* (Vol. 11, Número 2). <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Palacios, D. (2019). Clima Organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí - Ecuador. *Revista E C A Sinergia*, 10, 70-84.
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Peralta, P. (2019). *Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de Outsourcing en Lima - Perú*. Universidad de Piura.
- Rossana, P., & Floril, P. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*.
- Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. En *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja* (Vol. 34, Número 1, pp. 775-806). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>

Universidad Señor de Sipán. (2019). *Reglamento de Investigación.pdf*.  
[https://www.uss.edu.pe/uss/TransparenciaDoc/RegInvestigacion/Reglamento de Investigación.pdf](https://www.uss.edu.pe/uss/TransparenciaDoc/RegInvestigacion/Reglamento%20de%20Investigacion.pdf)

Vásquez, J. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina*, 2215, 1157-1170.

Zamin, S., & Hussin, F. (2021). Effect of Leadership Styles and Work Climate on Job Performance: A Mediating Role of Organizational Commitment among University Lecturers in Pakistan. *Ilkogretim Online*, 20(2), 497-505.  
<https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.02.54>

## ANEXOS:

Anexo: Instrumento de Recolección de Datos

<b><u>CUESTIONARIO</u></b>					
<b>Objetivo:</b> “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Distribuciones Olano – oficina comercial sede Chiclayo, 2022”					
<b>Instrucciones:</b> Marque con un aspa (X) o complete según corresponda					
1	Conoce las reglas de la empresa				
2	Los objetivos de la organización están claramente definidos				
3	los objetivos están relacionados con la visión de la organización				
4	Existe un manual de procedimientos				
5	Conoce los procedimientos				
6	Conoce el flujograma para realizar un trámite dentro de la empresa				
<b><u>Responsabilidad</u></b>					
7	Siente que sus responsabilidades están definidas claramente				
8	Desempeña sus actividades de manera autónoma				
9	Las decisiones tomadas por Usted son respetadas en su centro de trabajo				
<b><u>Recompensa</u></b>					
10	Considera que su trabajado es recompensando adecuadamente				
11	Mi trabajo es bien remunerado				
12	La remuneración es atractiva				
13	Recibe recompensas y reconocimientos por su buen desempeño				
14	Existe una política de premios para los empleados				
<b><u>Desafío</u></b>					
15	Valoran los altos niveles de desempeño				
16	La empresa asume los riesgos				

17	Los objetivos han sido planificados y son realistas					
18	Las actividades se desarrollan adecuadamente					
19	Existe un trato equitativo en la organización					
<b><u>Cooperación</u></b>						
20	Se considera parte importante de la organización					
21	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí, para el logro de resultados					
<b><u>Estándares</u></b>						
22	Conozco la visión, misión y objetivos estratégicos					
23	Se dispone de tecnología adecuada que facilite el trabajo					
<b><u>Conflictos</u></b>						
24	La Organización fomenta y promueve la comunicación interna					
25	Existen suficientes canales que permitan la comunicación					
26	Valoran las opiniones de los trabajadores					
27	Los problemas son resueltos con prontitud					
28	En la organización se afrontan y superan los problemas suscitados					
<b><u>Identidad</u></b>						
29	Se siente comprometido con el éxito de su organización					
30	Considera que sus objetivos personales se alinean con los objetivos de la organización					
<b><u>Variable Desempeño Laboral</u></b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b><u>Satisfacción en el trabajo</u></b>						
1	Siente que su trabajo es valorado					
2	Soy parte importante de la empresa.					
3	Me siento desarrollado en mi trabajo					
4	Me siento libre para expresar abiertamente mis opiniones					

5	Me siento orgulloso de formar parte de la empresa.					
6	El ambiente laboral es agradable					
7	En la empresa todos formamos parte de un mismo proyecto					
<b><u>Autoestima</u></b>						
8	Existe relación directa entre cumplimiento de objetivos y remuneración					
9	los beneficios salariales que tengo son atractivos					
10	me considero satisfecho por la remuneración que tenga de acuerdo a mi nivel de preparación					
11	La empresa me brinda oportunidades de crecimiento profesional					
12	La promoción en la empresa es por meritocracia					
13	Los procesos de promoción son abiertos y todos podemos participar					
14	la empresa permite que tome decisiones de acuerdo a mi nivel de preparación y puesto de trabajo					
<b><u>Trabajo en Equipo</u></b>						
15	Mi jefe delega adecuadamente funciones y responsabilidades					
16	Mi jefe se encuentra motivado					
17	Mi jefe muestra actitud positiva hacia el equipo de trabajo					
18	Existe agilidad en la toma de decisiones					
19	Existe colaboración entre los integrantes del equipo de trabajo					
20	Existe igualdad de oportunidades en el trabajo					
21	Se toma en cuenta mis opiniones dentro de la empresa					
22	Recibo información necesaria para el cumplimiento de los objetivos					
23	Dispongo de información suficiente de los resultados de mi trabajo					
24	Estoy dispuesto a trabajar en los proyectos de mejora de la empresa					

25	Los planes y objetivos corporativos son socializados y claros					
<b>Capacitación de Personal</b>						
26	Tengo la adecuada formación para el puesto en el que me desempeño					
27	Existe un programa de formación de la empresa					
28	La empresa promueve y realiza los suficientes programas de capacitación					
29	Cuento con la información suficiente para realizar adecuadamente mi trabajo					
30	Valoran los altos niveles de desempeño					
31	Los indicadores de eficiencia son los adecuados					
32	Existen preferencias en la evaluación del personal					
33	La comunicación es fluida y entendible en todos los niveles de la empresa					
34	Me agrada participar en las capacitaciones que brinda la empresa					
35	Considero que las capacitaciones brindadas por la empresa aportan en mi crecimiento profesional					
36	Existe capacitación continua en el trabajo					
37	La capacitación es en horario de trabajo					



# UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL

M. SC. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA, asesora de la tesis titulada:

### **Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Distribuciones Olano-Oficina Comercial Sede Chiclayo 2022**

Presentado por la bachiller de la escuela profesional de Comercio y Negocios  
Internacionales:

*VILMA NICOLLI DIAZ ROJAS*

En mi calidad de asesora, doy fe y conformidad que la tesis tiene un índice de similitud del 20 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, convirtiendo a la tesis en aceptable y no constituye plagio de acuerdo al Reglamento de Investigación.

Por tanto, la tesis cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 13 de octubre de 2023

  
M. sc. Angela Yanina Castro Espinoza  
Asesora

## INFORME FINAL

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

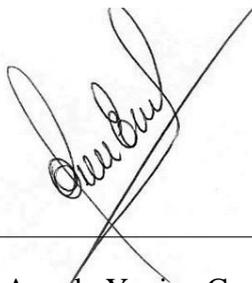
### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>eprints.uanl.mx</b> Fuente de Internet	



M. sc. Angela Yanina Castro Espinoza  
Asesora

		<1 %
10	<b>gestion.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
11	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
12	<b>www.iglobal.co</b> Fuente de Internet	<1 %
13	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
14	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<1 %
15	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
16	<b>www.cuidatudinero.com</b> Fuente de Internet	<1 %
17	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<1 %
18	<b>Montoya Meza, Daniel Alfredo. "Relacion entre el clima organizacional y la evaluacion del desempeno del personal en una empresa de servicios turisticos : caso PTS Peru 2015.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021</b> Publicación	<1 %



M. sc. Angela Yanina Castro Espinoza  
Asesora

19	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
22	moam.info Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



M. sc. Angela Yanina Castro Espinoza  
Asesora



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: NICOLI DIAZ ROJAS  
Título del ejercicio: REVISIÓN CYNÍ  
Título de la entrega: INFORME FINAL  
Nombre del archivo: INFORME\_DE\_TESIS\_FINAL\_NICOLE\_TNT.docx  
Tamaño del archivo: 120.94K  
Total páginas: 35  
Total de palabras: 7,367  
Total de caracteres: 42,446  
Fecha de entrega: 04-oct.-2023 12:07p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega... 2184181702



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

M. sc. Angela Yanina Castro Espinoza  
Asesora