



## **ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA  
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA RETYGSAC, 2023

**Línea de investigación:**  
**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración

### **Autora**

Vargas Rua, Jessica Delia

### **Asesor**

Bazán Ramírez, Wilfredo

ORCID: 0000-0002-2685-8254

### **Jurado**

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Pazos Almeyda, Miguel Angel

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

**Lima - Perú**

**2025**

# EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA RETYGSAC, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 19%                 | 17%                 | 6%            | 11%                     |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

## FUENTES PRIMARIAS

|    |                                                                         |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1  | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante        | 4%  |
| 2  | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet                                    | 3%  |
| 3  | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet                            | 2%  |
| 4  | www.coursehero.com<br>Fuente de Internet                                | 1%  |
| 5  | Submitted to Universidad Ricardo Palma<br>Trabajo del estudiante        | 1%  |
| 6  | repositorio.unfv.edu.pe<br>Fuente de Internet                           | 1%  |
| 7  | repositorio.uss.edu.pe<br>Fuente de Internet                            | 1%  |
| 8  | repositorio.upn.edu.pe<br>Fuente de Internet                            | <1% |
| 9  | Submitted to Universidad Tecnologica del Peru<br>Trabajo del estudiante | <1% |
| 10 | repositorio.unfv.edu.pe:8080<br>Fuente de Internet                      | <1% |
| 11 | 1library.co<br>Fuente de Internet                                       | <1% |



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA  
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA RETYGSAC, 2023

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestra en Administración

Autor(a)

Vargas Rua, Jessica Delia

Asesor

Bazán Ramírez, Wilfredo

ORCID: 0000-0002-2685-8254

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heraclides

Pazos Almeyda, Miguel Angel

Medina Salgado, Antonio Bartolomé

Lima – Perú

2025

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme guiado y fortalecido para terminar lo iniciado. A mi familia, que me empuja a perseguir mis sueños sin importar la edad ni el tiempo.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi especial reconocimiento para los distinguidos

Miembros del Jurado:

Dr. Carlos Heraclides Pajuelo Camones

Dr. Miguel Angel Pazos Almeyda

Dr. Antonio Bartolomé Medina Salgado

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo, mi reconocimiento para mi asesor:

Dr. Wilfredo Bazán Ramírez

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

## ÍNDICE

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| RESUMEN .....                                              | i  |
| ABSTRACT.....                                              | ii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1  |
| 1.1. Planteamiento del problema .....                      | 2  |
| 1.2. Descripción del problema .....                        | 4  |
| 1.3. Formulación del problema.....                         | 5  |
| 1.3.1. <i>Problema general</i> .....                       | 5  |
| 1.3.2. <i>Problemas específicos</i> .....                  | 6  |
| 1.4. Antecedentes.....                                     | 6  |
| 1.4.1. <i>Antecedentes nacionales</i> .....                | 6  |
| 1.4.2. <i>Antecedentes internacionales</i> .....           | 9  |
| 1.5. Justificación de la investigación .....               | 12 |
| 1.6. Limitaciones de la investigación .....                | 13 |
| 1.7. Objetivos.....                                        | 14 |
| 1.7.1. <i>Objetivo general</i> .....                       | 14 |
| 1.7.2. <i>Objetivos específicos</i> .....                  | 14 |
| 1.8. Hipótesis .....                                       | 14 |
| 1.8.1. <i>Hipótesis general</i> .....                      | 14 |
| 1.8.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....                  | 14 |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                     | 15 |
| 2.1. Estado del arte.....                                  | 15 |
| 2.1.1. <i>Clima organizacional</i> .....                   | 15 |
| 2.1.2. <i>Eficiencia organizacional del personal</i> ..... | 19 |
| 2.1.3. <i>Clima organizacional</i> .....                   | 22 |

|         |                                                     |    |
|---------|-----------------------------------------------------|----|
| 2.1.4.  | <i>Eficiencia organizacional</i> .....              | 23 |
| 2.1.5.  | <i>Ambiente laboral</i> .....                       | 23 |
| 2.1.6.  | <i>Relaciones laborales</i> .....                   | 23 |
| 2.1.7.  | <i>Satisfacción laboral</i> .....                   | 23 |
| 2.1.8.  | <i>Rendimiento del personal</i> .....               | 24 |
| 2.1.9.  | <i>Cultura organizacional</i> .....                 | 24 |
| 2.1.10. | <i>Bienestar laboral</i> .....                      | 24 |
| 2.1.11. | <i>Productividad</i> .....                          | 24 |
| 2.1.12. | <i>Factores laborales</i> .....                     | 25 |
| 2.1.13. | <i>Desempeño organizacional</i> .....               | 25 |
| 2.1.14. | <i>Impacto en el rendimiento del personal</i> ..... | 25 |
| III.    | MÉTODO .....                                        | 26 |
| 3.1.    | Tipo de investigación.....                          | 26 |
| 3.2.    | Población y muestra.....                            | 26 |
| 3.3.    | Operacionalización de las variables.....            | 27 |
| 3.4.    | Instrumentos .....                                  | 27 |
| 3.5.    | Procedimientos .....                                | 28 |
| 3.6.    | Análisis de datos .....                             | 28 |
| 3.7.    | Consideraciones éticas.....                         | 29 |
| IV.     | RESULTADOS.....                                     | 30 |
| V.      | DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                       | 66 |
| VI.     | CONCLUSIONES .....                                  | 69 |
| VII.    | RECOMENDACIONES.....                                | 70 |
| VIII.   | REFERENCIAS.....                                    | 71 |
| IX.     | ANEXOS .....                                        | 81 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Anexo A. Matriz de Consistencia .....                     | 82 |
| Anexo B. Instrumento de recolección de datos.....         | 83 |
| Anexo C. Ficha de validación por juicio de expertos ..... | 85 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|          |                                                                                                             |    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1  | Contrastación de la hipótesis de Clima organizacional y trabajo en equipo .....                             | 31 |
| Tabla 2  | Contrastación de la hipótesis de Clima organizacional y trabajo en equipo .....                             | 32 |
| Tabla 3  | Contrastación de la hipótesis de Clima organizacional y satisfacción laboral .....                          | 33 |
| Tabla 4  | Relaciones interpersonales como factor positivo para la motivación y el compromiso de los trabajadores..... | 34 |
| Tabla 5  | Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo fomentan la comunicación efectiva .....                   | 35 |
| Tabla 6  | Canales de comunicación efectivos .....                                                                     | 36 |
| Tabla 7  | Retroalimentación constante y abierta a través de los canales de comunicación .....                         | 37 |
| Tabla 8  | Resolución de conflictos fomentada por la empatía y comprensión .....                                       | 38 |
| Tabla 9  | Políticas y prácticas actuales de resolución de conflictos.....                                             | 39 |
| Tabla 10 | Toma de decisiones efectiva y estratégica.....                                                              | 40 |
| Tabla 11 | Participación de trabajadores en la toma de decisiones .....                                                | 41 |
| Tabla 12 | Innovación para el crecimiento exitoso .....                                                                | 42 |
| Tabla 13 | Cultura organizacional adecuada para la innovación .....                                                    | 43 |
| Tabla 14 | Influencia de la identidad en el sentido de pertenencia y compromiso con el trabajo .....                   | 44 |
| Tabla 15 | Identidad organizacional en la colaboración entre los equipos .....                                         | 45 |
| Tabla 16 | Oportunidades de desarrollo profesional adecuadas en el contexto de las condiciones laborales .....         | 46 |
| Tabla 17 | Condiciones laborales propician el rendimiento y la motivación.....                                         | 47 |
| Tabla 18 | Remuneración salarial justa y equitativa .....                                                              | 48 |
| Tabla 19 | Remuneración salarial como factor significativo en el nivel de motivación en el trabajo .....               | 49 |

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 20 Comunicación asertiva para la resolución de conflictos.....                                                        | 50 |
| Tabla 21 Comunicación clara y directa .....                                                                                 | 51 |
| Tabla 22 La empatía contribuye a la resolución de conflictos y al fortalecimiento de las relaciones dentro del equipo ..... | 52 |
| Tabla 23 Fomenta la comprensión y apoyo mutuo entre los integrantes del equipo .....                                        | 53 |
| Tabla 24 Cultura de colaboración efectiva .....                                                                             | 54 |
| Tabla 25 La colaboración entre los miembros del equipo impulsa la innovación y la resolución creativa de problemas .....    | 55 |
| Tabla 26 Las competencias laborales facilitan la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales .....                  | 56 |
| Tabla 27 La mejora continua de las competencias laborales puede aumentar la eficacia en el trabajo .....                    | 57 |
| Tabla 28 Importancia de buscar oportunidades para mejorar las habilidades y conocimientos .....                             | 58 |
| Tabla 29 Proactividad valorada y reconocida en la organización.....                                                         | 59 |
| Tabla 30 La satisfacción laboral impacta en la disposición para contribuir con ideas y esfuerzos adicionales.....           | 60 |
| Tabla 31 La satisfacción laboral está vinculada a un ambiente laboral positivo .....                                        | 61 |
| Tabla 32 Las recompensas y reconocimientos en la empresa son adecuados y justos .....                                       | 62 |
| Tabla 33 Las recompensas contribuyen a un ambiente laboral colaborativo .....                                               | 63 |
| Tabla 34 Los incentivos influyen en el nivel de compromiso en el trabajo .....                                              | 64 |
| Tabla 35 Los incentivos impactan positivamente en la retención de talento en la empresa...                                  | 65 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 Relaciones interpersonales como factor positivo para la motivación y el compromiso de los trabajadores.....         | 34 |
| Figura 2 Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo fomentan la comunicación efectiva .....                           | 35 |
| Figura 3 Canales de comunicación efectivos.....                                                                              | 36 |
| Figura 4 Retroalimentación constante y abierta a través de los canales de comunicación.....                                  | 37 |
| Figura 5 Resolución de conflictos fomentada por la empatía y comprensión .....                                               | 38 |
| Figura 6 Políticas y prácticas actuales de resolución de conflictos .....                                                    | 39 |
| Figura 7 Toma de decisiones efectiva y estratégica.....                                                                      | 40 |
| Figura 8 Participación de trabajadores en la toma de decisiones.....                                                         | 41 |
| Figura 9 Innovación para el crecimiento exitoso .....                                                                        | 42 |
| Figura 10 Cultura organizacional adecuada para la innovación .....                                                           | 43 |
| Figura 11 Influencia de la identidad en el sentido de pertenencia y compromiso con el trabajo .....                          | 44 |
| Figura 12 Oportunidades de desarrollo profesional adecuadas en el contexto de las condiciones laborales .....                | 46 |
| Figura 13 Condiciones laborales propician el rendimiento y la motivación .....                                               | 47 |
| Figura 14 Remuneración salarial justa y equitativa.....                                                                      | 48 |
| Figura 15 Remuneración salarial como factor significativo en el nivel de motivación en el trabajo .....                      | 49 |
| Figura 16 Comunicación asertiva para la resolución de conflictos .....                                                       | 50 |
| Figura 17 Comunicación clara y directa .....                                                                                 | 51 |
| Figura 18 La empatía contribuye a la resolución de conflictos y al fortalecimiento de las relaciones dentro del equipo ..... | 52 |

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 19 Fomenta la comprensión y apoyo mutuo entre los integrantes del equipo.....                                      | 53 |
| Figura 20 Cultura de colaboración efectiva .....                                                                          | 54 |
| Figura 21 La colaboración entre los miembros del equipo impulsa la innovación y la resolución creativa de problemas ..... | 55 |
| Figura 22 Las competencias laborales facilitan la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales .....               | 56 |
| Figura 23 La mejora continua de las competencias laborales puede aumentar la eficacia en el trabajo .....                 | 57 |
| Figura 24 Importancia de buscar oportunidades para mejorar las habilidades y conocimientos .....                          | 58 |
| Figura 25 Proactividad valorada y reconocida en la organización .....                                                     | 59 |
| Figura 26 La satisfacción laboral impacta en la disposición para contribuir con ideas y esfuerzos adicionales .....       | 60 |
| Figura 27 La satisfacción laboral está vinculada a un ambiente laboral positivo.....                                      | 61 |
| Figura 28 Las recompensas contribuyen a un ambiente laboral colaborativo .....                                            | 63 |
| Figura 29 Los incentivos influyen en el nivel de compromiso en el trabajo .....                                           | 64 |
| Figura 30 Los incentivos impactan positivamente en la retención de talento en la empresa .                                | 65 |

## RESUMEN

Este proceso investigativo tuvo como objetivo primordial determinar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023, por lo que se empleó un tipo de investigación básica, de diseño no experimental, con un nivel correlacional y un enfoque determinado como cuantitativo, donde la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores. Para la recolección de la información, se desarrolló un cuestionario con ítems adecuados para posteriormente analizar la información mediante resultados descriptivos e inferenciales; teniendo en cuenta ello, los resultados inferenciales demostraron que, existe una asociación positiva directa significativa ( $Rho=,491$ ;  $p=,013$ ) entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional, por lo que se logra concluir que, las mejoras en el clima organizacional pueden estar asociadas a un incremento en la eficiencia del personal en la organización.

*Palabras claves:* clima organizacional, mejoras, eficiencia, personal, organización.

## ABSTRACT

The primary objective of this investigative process was to determine the relationship between the organizational climate and the organizational efficiency of the staff in RETYGSAC, 2023, so a type of basic research, non-experimental design, with a correlational level and a determined approach was used. quantitative, where the sample was made up of 25 workers. To collect the information, a questionnaire was developed with appropriate items to subsequently analyze the information through descriptive and inferential results; Taking this into account, the inferential results demonstrated that there is a significant direct positive association ( $Rho=,491$ ;  $p=,013$ ) between the organizational climate and organizational efficiency, so it is possible to conclude that, that improvements in the climate organizational can be associated with an increase in the efficiency of personnel in the organization.

*Keywords:* organizational climate, improvements, efficiency, personnel, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

El ámbito profesional en el cual los colaboradores ejecutan sus funciones dentro de una entidad corporativa representa un factor determinante para su rendimiento y nivel de productividad. El estudio desarrollado tiene como objetivo examinar la interdependencia entre dos aspectos esenciales: el entorno organizacional y el desempeño del capital humano en la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad. La comprensión profunda de cómo el ambiente laboral afecta la eficiencia de los empleados en RETYGSAC es fundamental para implementar estrategias que optimicen el rendimiento y fomenten un entorno laboral saludable.

Desde una perspectiva conceptual, el clima laboral alude a las condiciones generales percibidas en el entorno profesional donde se desarrollan las actividades laborales. Incluye la manera en que los empleados interactúan tanto entre ellos como con los representantes de la empresa, abarcando aspectos como las instalaciones, las herramientas de trabajo, las relaciones con compañeros y superiores (Mercado, 2021). En este contexto, la eficacia operativa del equipo se conceptualiza como un indicador de rendimiento orientado a la generación de productos y servicios, con el propósito de maximizar las ganancias económicas. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020)

Este estudio es importante porque arroja luz sobre cómo la productividad del personal de RETYGSAC se ve directamente afectada por el clima organizativo. Un ambiente laboral positivo tiene el potencial de elevar la motivación de los trabajadores, optimizar su satisfacción profesional y, finalmente, incrementar la productividad general. Asimismo, el análisis de estas interrelaciones permitirá a la organización implementar estrategias específicas destinadas a potenciar el desempeño del personal y, paralelamente, fortalecer el entorno laboral.

El presente estudio se realiza con la finalidad de abordar una brecha en el entendimiento de las dinámicas internas de RETYGSAC, aportando a la organización datos estratégicos para respaldar la toma de decisiones. La selección de este tema responde a la prioridad de potenciar

la eficiencia y el rendimiento del equipo humano, con la aspiración de que los resultados obtenidos contribuyan al diseño de políticas internas orientadas a fortalecer un entorno organizacional más sólido y cohesivo.

Al concluir esta investigación, el lector habrá obtenido un entendimiento de manera integral, este análisis se centra en examinar cómo las condiciones del entorno organizacional afectan la eficacia laboral del personal de RETYGSAC. Se busca determinar la influencia de los elementos relacionados con el ámbito laboral en el desempeño de los colaboradores, así como proponer estrategias viables para incrementar la eficiencia corporativa. Los resultados obtenidos servirán como un fundamento estructurado para la ejecución de intervenciones específicas orientadas a la mejora del desempeño organizacional que promuevan beneficios mutuos para la empresa y su equipo de trabajo.

La muestra de este estudio se compone del personal de RETYGSAC, siendo estos trabajadores el foco principal de análisis. Sus experiencias, percepciones y actitudes formarán la base sobre la cual se construirán conclusiones y recomendaciones, Con el objetivo de propiciar un efecto favorable en la eficacia operativa de la organización.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el ámbito global, la dinámica laboral contemporánea se enfrenta al reto de armonizar las responsabilidades profesionales con los aspectos de la vida personal, lo que frecuentemente genera fatiga y agotamiento, afectando la eficiencia de los empleados. En regiones como la Unión Europea, aproximadamente un tercio de los trabajadores enfrentan estas dificultades, mientras que, en países como Estados Unidos, Turquía, El Salvador y Uruguay, esta cifra asciende a la mitad de la fuerza laboral. Estas ocupaciones se caracterizan por exigencias intensas, plazos estrictos y un ritmo de trabajo acelerado, con un 25% a 40% de los empleados experimentando demandas emocionales significativas. La presión resultante afecta



negativamente la salud física y mental, Poniendo de relieve la importancia de adoptar tácticas eficientes para abordar estos retos dentro del ámbito profesional. (OIT, 2019)

El estímulo laboral constituye un factor determinante en el desempeño eficaz del equipo humano. Reconocer y recompensar el rendimiento destacado, junto con la oferta de incentivos y oportunidades de crecimiento, fomenta un mayor compromiso y efectividad en los empleados. En términos económicos, el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita mostró un incremento del 4.0% en 2005, el cual refleja un alzamiento económico y mejora de vida. Sin embargo, para 2019, este crecimiento se desaceleró al 2.5% en las economías emergentes, evidenciando una reducción en la producción económica promedio por persona, lo que suele vincularse a un menor nivel de desarrollo y calidad de vida respecto a un PIB per cápita más alto. (OIT, 2020)

A nivel latinoamericano, en un estudio realizado por Sumba et al. (2022) en Ecuador, se encontró que la falta de motivación y el desinterés por parte de los empleados son factores determinantes que afectan el clima organizacional en varias empresas analizadas, ya que se observa que los acreedores de las (PYMES) carecen de conocimientos formales, dependiendo exclusivamente de la experiencia personal en lugar de contar con una base de conocimientos más estructurada.

Por otro lado, en un estudio realizado por Brieto et al. (2020) en Colombia, registro que los trabajadores mayormente perciben un clima organizacional eficiente (50%); sin embargo, algunos indicaron sentirse indecisos (25%), por lo que aún existe esa dificultad que no permite un adecuado clima organizacional debido a que se encuentran inhibidos las orientaciones y estímulos laborales.

En el contexto nacional, la carencia de oportunidades para el desarrollo profesional y la formación especializada puede restringir el progreso de los colaboradores y comprometer sus capacidades para hacer frente a desafíos emergentes. En el contexto del Pilar de Eficiencia

del Negocio, Perú se encuentra estancado en el puesto 53 registrando un 36% de eficiencia. Entre los aspectos con un rendimiento deficiente se incluyen la forma para acercar los talentos, el apoyo a pequeñas y medianas empresas, la productividad laboral, la adopción de herramientas y tecnologías digitales, así como las prácticas de auditoría y contabilidad (Gestión, 2022).

Asimismo, se observó una significativa disparidad en las habilidades de los candidatos al momento de la contratación. Alrededor del 47% de las empresas enfrentan la dificultad de cubrir vacantes que resultan ser desafiantes de ocupar. De este porcentaje, el 76% de las dificultades para ocupar puestos se atribuyen a la carencia de habilidades por parte de los aspirantes. Para aproximadamente un tercio de estas empresas, la problemática de encontrar trabajadores con las competencias necesarias representa un obstáculo que repercute directamente en sus operaciones diarias y en su capacidad para innovar. Este fenómeno pone de manifiesto la importancia de abordar las brechas de habilidades para fomentar un mercado laboral más eficiente y promover el desarrollo empresarial. (Novella et al., 2019)

## **1.2. Descripción del problema**

La empresa RETYGSAC es una compañía peruana con más de 21 años de trayectoria en el mercado nacional y con perspectivas de expansión a nivel internacional al contar con la representación de importantes marcas, como Woodward, para atender mercados de Perú y Bolivia; por ende, debe considerar un buen clima organizacional y eficiente personal por lo que es importante abordar estos posibles problemas a través de evaluaciones periódicas del clima organizacional, retroalimentación de los empleados y estrategias efectivas de gestión y desarrollo del personal.

La eficiencia organizacional del personal en la empresa RETYGSAC se ve afectada por una serie de desafíos que obstaculizan el rendimiento óptimo de los empleados. La poca de claridad en la comunicación interna, el tiempo de capacitación para los servicios, ya que cada

uno de diferente al otro, el poco reconocimiento y motivación, que impiden la satisfacción laboral del colaborador, contribuyen a una disminución en la eficacia de sus labores.

La problemática en la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC se ha visto influenciada significativamente por factores inherentes al clima organizacional. La interacción entre personal educativo y de contacto social ha diluido la construcción de un ambiente laboral positivo. Además, la limitada efectividad en los canales de retroalimentación y la percepción de insuficiente respaldo por parte de la dirección han fomentado un entorno laboral tenso y poco propicio en ciertas áreas de la organización. La carencia de políticas de incentivos y La limitada participación de los colaboradores en los procedimientos relacionados con la toma de decisiones se destacan como factores clave que agravan la complejidad del clima organizacional.

El mantenimiento de las insuficiencias en el ambiente organizacional y su repercusión en la productividad del personal podría generar consecuencias significativas para RETYGSAC. En primer término, es probable que se produzca un incremento en la rotación de empleados, dado que la insatisfacción laboral tiende a propiciar la pérdida de recursos humanos esenciales. Además, la disminución en la motivación y el compromiso podría traducirse en un deterioro de la calidad del trabajo y una reducción en los niveles generales de productividad. En el largo plazo, estas dinámicas afectarían la competencia de la compañía en su parte económica, comprometiendo su capacidad para cumplir con sus objetivos estratégicos. Por ende, resulta imperativo abordar esta relación como prioridad para asegurar la sostenibilidad y el éxito organizacional en 2024.

### **1.3. Formulación del problema**

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

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos**

a. ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023?

b. ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con las competencias laborales en RETYGSAC, 2023?

c. ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023?

## **1.4. Antecedentes**

### **1.4.1. Antecedentes nacionales**

Bustamante et al. (2023) tuvo como objetivo principal en su estudio, llevado a cabo en el sistema de salud del Perú durante el año 2022, El objetivo fue determinar la relación entre el ambiente de trabajo y el nivel de satisfacción profesional del personal de enfermería. La investigación se orientó hacia el fortalecimiento de las condiciones de trabajo y la promoción del bienestar de los colaboradores, aspectos que impactan de manera directa en la excelencia del servicio de atención en el sector público de salud. Se utilizó un método de enfoque cuantitativo correlacional, con una muestra representativa compuesta por 51 profesionales de enfermería. Los hallazgos destacaron la relevancia de las interacciones interpersonales en el entorno profesional, evidenciando una asociación significativa entre las variables estudiadas y ratificando su impacto positivo en el desempeño del sistema de salud pública en Perú.

Uriarte (2023) dijo que el objetivo central de este estudio es analizar la relación entre el entorno organizacional y la excelencia en el servicio en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo, motivada por deficiencias observadas en la atención al cliente. Se aplicó un enfoque metodológico no experimental de tipo transversal, Mediante un enfoque descriptivo-correlacional, la investigación se llevó a cabo con una población de estudio conformada por 150 usuarios y 72 empleados del centro, empleándose un cuestionario estructurado con escala

de Likert como instrumento principal para recolectar datos, destinado a medir las dos variables objeto de análisis. Los datos fueron analizados mediante tablas y representaciones gráficas para interpretar su tendencia. Los hallazgos revelaron que el 45,8% y El 48% de los encuestados indicó que tanto el ambiente organizacional como revisar la calidad en servicio percibiendo un nivel moderado.

Bardales (2021) tuvo como propósito central en su investigación evaluar las condiciones laborales y la forma de satisfacer al profesional de los colaboradores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE) durante el año 2020. Se buscó entender de qué manera ambos aspectos impactan en el bienestar de los empleados y en la atmósfera en la organización. El estudio incluyó un enfoque descriptivo no experimental y una metodología cuantitativa para recolectar información objetiva sobre las percepciones de los trabajadores. La muestra representativa consistió en 296 empleados de un total de 1,296 en la ONPE. Mediante esta estrategia cuantitativa, se lograron obtener datos específicos que facilitaron el análisis entre las variables. Los hallazgos sugirieron que los niveles más elevados de satisfacción laboral están fuertemente vinculados a un clima organizacional positivo.

Laos (2023) tuvo como objetivo primordial en su investigación, llevada a cabo en el Hospital de Barranca durante el año 2021, consistió en calcular la vinculación entre el ambiente organizacional y la productividad profesional del personal de salud, especialmente en el marco de la pandemia. Se intentó comprender cómo las condiciones laborales impactan en la ejecución de las tareas, brindando información relevante para optimizar la gestión hospitalaria. El análisis utiliza un diseño no experimental y correlacional, y contó con la participación de 30 capacitados del centro de salud. Para juntar datos, se utilizó una encuesta con un cuestionario estructurado para medir tanto el entorno organizacional como el rendimiento laboral. Los resultados revelaron una correlación estadísticamente significativa ( $\text{Sig. } 0.000 < 5\%$ ) de  $r = 0.861$  entre ambas variables en el área de Obstetricia del Hospital de Barranca, lo que indicó

que un clima de organización favorable relacionado con una calidad más efectiva de los profesionales de la salud.

Cárdena (2023) en 2022 vio que la Dirección Regional de la Producción de la Región San Martín llevó a cabo una investigación en la ciudad de Moyobamba, siendo como objetivo examinar la interrelación entre el desempeño de los empleados y el ambiente organizacional. El estudio empleó una metodología correlacional y se enfocó en un grupo representativa de 46 trabajadores del Departamento Regional de Producción. Para recolectar datos, se puso en práctica la técnica de encuesta, aplicando dos balotarios de preguntas compuestos por veintitrés ítems cada uno, quienes analizaron factores vinculados al desempeño laboral y al entorno organizacional. Los hallazgos obtenidos proporcionaron datos significativos acerca de cómo estos factores influyen en el rendimiento de la organización.

Huaraz (2023) observó que el objetivo primario en su análisis, debe examinar el impacto generado por el procedimiento de selección y las condiciones laborales en PwC Perú sobre la alta rotación de personal entre los años 2019 y 2022. Ante la creciente inquietud por la tasa de renuncias dentro de la empresa, se adoptó un enfoque correlacional, retrospectivo, descriptivo, relacional y aplicado con un marco deductivo. La muestra estuvo conformada por 151 empleados de PwC Perú, Los participantes respondieron a un cuestionario estructurado con formato de escala Likert, conformado por 21 ítems que habían sido previamente validados por especialistas en la materia. Los resultados revelaron correlaciones de Pearson significativas (0,376, 0,487 y 0,691) para las variables de comunicación organizacional, carga laboral y reconocimiento, respectivamente, lo que evidenciando vínculos significativos entre el entorno organizacional y la rotación de personal.

Mendoza y Espinoza (2023) tuvieron como finalidad principal de su análisis analizar la conexión existente entre la productividad de los empleados y el ambiente organizacional. en ICYCON Peruana E.I.R.L. en Huancavelica. La finalidad explícita fue analizar de qué manera

el ambiente de trabajo afecta el desempeño de los empleados. El enfoque metodológico se fundamentó en el método científico, con especial énfasis en el proceso deductivo ficticio. El estudio utilizó un diseño transversal y no experimental, con un enfoque correlacional y una metodología básica. La muestra se compuso por 39 empleados, lo que constituyó una muestra censal. Los hallazgos revelaron una correlación significativa entre el desempeño laboral de los colaboradores de ICYCON y los factores analizados Peruana E.I.R.L. y el clima organizacional.

#### ***1.4.2. Antecedentes internacionales***

Larzabal y Reyes (2023) tuvieron propósito primordial en su estudio examinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de Alquimiasoft SA y la cultura organizacional de la empresa. Mediante un enfoque cuantitativo, analítico y transversal, y utilizando una metodología no experimental, se procuró comprender cómo el entorno organizacional influye en la satisfacción laboral y determinar las interacciones entre las variables evaluadas. La muestra del estudio consistió en 74 empleados distribuidos en diversas áreas de la compañía. Los hallazgos indicaron que para los trabajadores se satisficieron según Alquimiasoft SA está estrechamente vinculada a las condiciones de su entorno laboral. Específicamente, Se observó una relación directa entre el entorno organizacional y el grado de satisfacción de los empleados dentro de la empresa.

Vasco (2023) vio como objetivo principal, realizar una estrategia dirigida a optimizar el ambiente organizacional, con el propósito de aumentar el nivel de satisfacción laboral entre el personal en administración de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH). El estudio se organiza bajo un diseño no experimental de carácter transversal y emplea una metodología correlacional. Se incluye a todo el personal administrativo de la institución dentro del universo de investigación. El clima organizacional se evalúa a través del modelo de Litwin y Stringer, el cual abarca componentes como el estilo de liderazgo, La estructura organizativa

y los procesos en la toma de decisiones. No obstante, para analizar la satisfacción laboral, se aplica la teoría de los dos factores de Herzberg, que diferencia entre los elementos que causan insatisfacción y aquellos que contribuyen al incremento de la satisfacción. Los hallazgos obtenidos indican que el 48,5% de los empleados califican positivamente el desempeño actual de las autoridades y sus responsabilidades, mientras que el 50,8% expresa conformidad con otros aspectos relacionados.

Escobar y Mora (2020) tuvieron como objetivo primordial en su estudio tener establecido el grado de cómo se relaciona entre el rendimiento laboral de los colaboradores del Instituto Técnico para el Trabajo y Desarrollo Humano Inter System Express de Santa Cruz de Lorica, Córdoba, y el ambiente laboral durante el año 2020. Para realizar el análisis, se implementó un diseño cuantitativo de corte transversal, no experimental, con un enfoque correlacional. La recolección de datos sobre el desempeño de los empleados proporcionados por la entidad resultó relevante para el desarrollo de la metodología. Los resultados derivados de los análisis estadísticos revelaron una correlación débil entre la forma en la que se desempeña laboralmente de los empleados y el entorno organizacional en la entidad estudiada.

Guevara (2019) tuvo como objetivo primordial en su análisis caracterizar cómo los empleados de la Unidad Educativa Privada La Dolorosa (UEP) perciben el clima organizacional y cómo esa percepción influye en su nivel de satisfacción. Con este fin, se administró una encuesta a una muestra integrada por 45 docentes., 16 miembros del personal administrativo y 12 miembros del personal de apoyo. Los hallazgos revelaron que los temas que requieren mayor atención incluyen las disputas internas, el reconocimiento y los incentivos. El estudio concluyó que los programas de reconocimiento y recompensa institucional, así como las prácticas de gestión de conflictos, son percibidos como insuficientes por el personal de la UEP La Dolorosa.



Lopez (2021) tuvo como propósito en su análisis investigar la relación entre el entorno organizacional, el grado de satisfacción laboral y los factores asociados con la calidad de vida en una empresa dedicada a las ventas telefónicas, situada en el noroeste de México, con la participación de 1,900 individuos, incluyendo personal administrativo y asesores telefónicos. Los resultados revelaron una disminución en la satisfacción laboral, especialmente entre mujeres y asesores telefónicos, con variaciones significativas relacionadas con sexo, edad, puesto y experiencia laboral. Se identificó que la dinámica del entorno laboral y el nivel de satisfacción en el trabajo están profundamente interrelacionados con la rotación de personal, particularmente entre los estudiantes de pregrado, en su mayoría mujeres, lo que subraya la relevancia de un entorno laboral positivo y políticas que fomenten la satisfacción para reducir la rotación y mejorar la retención del talento.

Ramos (2021) tuvo como propósito principal en su estudio investigar la conexión entre el rendimiento del personal y el entorno organizacional en el Hospital ESE del Rosario, situado en el departamento de Huila, municipio de Campoalegre. El estudio se dio a cabo bajo un enfoque descriptivo, no experimental y transversal, dentro de un marco positivista y con un enfoque cuantitativo. Participaron 52 miembros del personal del hospital provenientes de diversos departamentos. Los resultados indican una evaluación positiva del clima organizacional, destacando una combinación de aspectos participativos y autoritarios. El estudio concluye que los trabajadores del Hospital ESE del Rosario tienen una opinión favorable respecto al clima organizacional.

Huamán (2023) tuvo como propósito en su estudio evaluar la extensión de la relación entre el desempeño laboral y el entorno organizacional en una Caja Municipal de Ahorros. Se adoptó un diseño correlacional transversal de carácter no experimental, con un enfoque cuantitativo y fundamentado en un análisis correlacional. Mediante el uso de técnicas estadísticas, se formuló y validó una hipótesis utilizando el enfoque hipotético-deductivo. La

muestra consistió en 30 empleados, seleccionado por medio de un muestreo no probabilístico. Los resultados a obtener mostraron una correlación positiva entre el desempeño en el trabajo y el ambiente organizacional en la Caja Municipal de Ahorros. El estudio concluye que la mejora del rendimiento laboral depende de la creación de un ambiente organizacional saludable.

Vera et al. (2023) tuvo como objetivo central en su análisis explorar de qué manera se interconectan la satisfacción laboral y el clima organizacional y las condiciones de calidad de vida en una organización de telemarketing situada en el noroeste de México. La muestra incluyó a 19 empleados, tanto asesores telefónicos como personal administrativo. Con el fin de evaluar las variables, se recurrió a escalas específicas orientadas a cuantificar la calidad de vida, el nivel de satisfacción en el ámbito laboral y las condiciones del clima organizacional. Los hallazgos obtenidos mostraron asociaciones significativas entre la satisfacción en el trabajo, el entorno en la organización y la tasa de rotación de personal en el sector de ventas telefónicas. En conclusión, se estableció una relación destacada entre estas variables, especialmente en lo que respecta a la rotación de empleados en este entorno profesional.

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

### ***1.5.1. Justificación teórica***

Desde una perspectiva teórica, el estudio se fundamenta en la revisión y definición de conceptos clave vinculados al clima organizacional y al rendimiento del personal, tales como la cultura organizacional, la comunicación interna y la motivación, elementos que inciden directamente en el desempeño laboral. Al combinar estas teorías, el objetivo es desarrollar un marco conceptual robusto que facilite la comprensión y explicación de las interacciones entre el entorno organizacional y el rendimiento del personal. Se analizarán diversas corrientes y enfoques académicos que exploran cómo distintos factores dentro del contexto específico de la

empresa RETYGSAC impactan en su desempeño, brindando una base teórica que permita identificar áreas susceptibles de mejora y optimización en la gestión del capital humano.

### ***1.5.2. Justificación metodológica***

Metodológicamente, la justificación se basa en la necesidad de aplicar un enfoque detallado y sistemático para evaluar tanto el clima organizacional como la eficiencia del personal. Se plantea la adaptación de herramientas de medición previamente validadas, ajustadas a las dimensiones e indicadores relevantes en el contexto de RETYGSAC. Estos instrumentos serán sometidos a rigurosos procesos de validación y pruebas de confiabilidad para asegurar la calidad de la información obtenida. La adopción de una metodología sólida permitirá generar resultados confiables y comparables, favoreciendo la posibilidad de replicar el estudio en otras organizaciones y contribuyendo al enriquecimiento del conocimiento en el ámbito del clima organizacional y la productividad laboral.

### ***1.5.3. Justificación práctica***

La justificación práctica de este estudio se fundamenta en la necesidad de examinar el entorno organizacional y su vínculo directo con el rendimiento del personal en la empresa RETYGSAC, que opera en el año 2023. La investigación tiene como base lo importante de comprender como el ambiente laboral impacta en el desempeño y la eficacia de los trabajadores, reconociendo que un clima organizacional favorable Es fundamental para mejorar la eficiencia y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Si el estudio se basa en teorías existentes, podría estar limitado por la validez o aplicabilidad de esas teorías a la situación específica de la empresa RETYGSAC. La falta de consideración de múltiples perspectivas teóricas podría limitar la comprensión integral del fenómeno estudiado. Asimismo, existe la falta de acceso a información clave o la calidad de los datos recopilados, por lo que pueden afectar la validez de los hallazgos.

## **1.7. Objetivos**

### ***1.7.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023.

### ***1.7.2. Objetivos específicos***

a. Determinar la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023.

b. Determinar la relación entre el clima organizacional y las competencias laborales en RETYGSAC, 2023.

c. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023.

## **1.8. Hipótesis**

### ***1.8.1. Hipótesis general***

Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023.

### ***1.8.2. Hipótesis específicas***

a. Existe relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023.

b. Existe relación entre el clima organizacional y las competencias laborales en RETYGSAC, 2023.

c. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Estado del arte

#### 2.1.1. *Clima organizacional*

Iglesias y Torres (2018) muestran que el ambiente laboral es involucra el entorno psicológico y emocional que existe dentro del ámbito organizativo, el cual es influenciado por diversos factores internos y externos que impactan las percepciones, actitud y comportamiento de los miembros de la entidad. Este concepto incluye elementos tales como la cultura organizacional, las interacciones entre los miembros, la comunicación interna, el estilo de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral. Un clima organizacional favorable fomenta la motivación, el trabajo colaborativo y un rendimiento elevado, mientras que un clima adverso puede generar conflictos, desánimo y una caída en la productividad. Entender y manejar adecuadamente el ambiente laboral es básico para establecer un ambiente laboral saludable que favorezca el bienestar de los colaboradores y apoye el éxito y la sostenibilidad de la entidad.

**2.1.1.1. Comunicación.** Segredo et al. (2017) indican que el contexto organizacional, se refiere al intercambio de información, ideas, opiniones y emociones entre los miembros de una entidad, lo que influye directamente en las dinámicas internas y en una comunicación efectiva de la comunicación al interior de una organización. Este proceso no se limita únicamente a la transmisión de mensajes, sino también la comprensión y retroalimentación efectivas. La comunicación organizacional puede ser formal o informal, verbal o escrita, y se manifiesta a través de diversos canales, como reuniones, correos electrónicos, documentos escritos y plataformas digitales. Una comunicación eficiente contribuye a la cohesión, la coordinación y el entendimiento mutuo dentro de la organización, fortaleciendo las relaciones laborales y mejorando la toma de decisiones. La carencia de una comunicación eficiente o la existencia de barreras en este proceso pueden generar malentendidos, conflictos y una disminución en la productividad. En síntesis, la comunicación se erige como un componente

fundamental para el éxito organizacional, facilitando la consecución de objetivos, la adaptación a transformaciones y la formación de un entorno laboral positivo y eficaz.

**A. Relaciones interpersonales.** Hanco et al. (2021) en su estudio, vio que el ámbito laboral se refiere a las conexiones y dinámicas sociales entre los individuos dentro de una organización. Estas relaciones se construyen a través de interacciones cotidianas, colaboraciones y comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Un entorno laboral saludable fomenta relaciones interpersonales positivas, caracterizadas por la empatía, el respeto mutuo, la confianza y la colaboración. Estas relaciones contribuyen a un clima organizacional favorable, mejoran la cohesión del equipo y fortalecen la resiliencia frente a desafíos. La construcción y mantenimiento de relaciones interpersonales efectivas son esenciales para promover un ambiente de trabajo enriquecedor y productivo.

**B. Canales de comunicación.** Charry (2018) señala que son los medios a través de los cuales se transmiten mensajes entre los miembros de una entidad. Por otro lado, los canales informales abarcan las conversaciones casuales, los mensajes instantáneos, las redes sociales internas y otros medios no estructurados. La elección del canal adecuado depende del propósito y la naturaleza del mensaje, así como de las preferencias y necesidades de los receptores. La diversificación de canales facilita una comunicación más completa y efectiva, permitiendo la adaptación a diferentes estilos de comunicación y optimizando la comprensión de la información. La gestión eficiente de los canales de comunicación es crucial para garantizar una transmisión fluida y precisa de mensajes dentro de la organización, contribuyendo a la cohesión y eficacia general.

**C. Resolución de conflictos.** Gorjón y Ramón (2021) indican que es el proceso mediante el cual se abordan y solucionan las discrepancias, desacuerdos o tensiones entre los miembros de un equipo o la organización en su conjunto. Enfoques como la negociación, la mediación o la facilitación pueden utilizarse para encontrar un terreno común y alcanzar

acuerdos mutuamente beneficiosos. La resolución de conflictos no solo contribuye a la armonía interpersonal, sino que también puede ser un catalizador para la mejora continua y la innovación dentro de la organización.

**2.1.1.2. Liderazgo.** Pedraja et al. (2006) indica que los estilos de liderazgo pueden variar, desde enfoques participativos y colaborativos hasta estilos más directivos, según las circunstancias y la naturaleza de las tareas. El liderazgo efectivo no solo se centra en alcanzar metas organizacionales, sino también en el desarrollo y empoderamiento de los miembros del equipo.

**A. Toma de decisiones.** Diaz (2005) señala que es un proceso en el que los líderes y los integrantes del equipo seleccionan entre varias alternativas para solucionar problemas, cumplir objetivos o abordar dificultades. Los líderes competentes utilizan distintos métodos, que van desde decisiones autoritarias en circunstancias críticas hasta procesos colaborativos que involucran a los integrantes del grupo. Además, la capacidad de adaptarse y la disposición para aprender de experiencias pasadas son cruciales para asegurar un éxito duradero a largo plazo.

**B. Innovación.** Rojo et al. (2019) señalan que es el proceso de introducir nuevas ideas, métodos, productos, servicios o enfoques que generan valor y Refuerzan la posición estratégica de la empresa en el mercado. Implica la creatividad, la experimentación y la adaptación a cambios para responder a las demandas del mercado y afrontar los desafíos emergentes. La innovación puede manifestarse en diversas áreas, como productos, procesos, modelos de negocio o en la cultura organizacional. Los líderes desempeñan un papel clave al inspirar la creatividad, asignar recursos adecuados y alentar la aceptación de fracasos como parte integral del proceso innovador.

**C. Identidad.** Pujol (2018) señala que se refiere a la percepción colectiva de quiénes son y qué representan la organización y sus miembros. La identidad organizacional proporciona

una base compartida que guía el comportamiento, las decisiones y las interacciones dentro de la entidad. La gestión de la identidad organizacional implica el fortalecimiento de una imagen coherente y positiva, así como el alineamiento de las acciones internas con los valores y objetivos declarados. Los líderes desempeñan un papel fundamental en promover y proteger la identidad organizacional, contribuyendo a la cohesión interna, la atracción de talento y el establecimiento de relaciones sólidas con diversos stakeholders.

**2.1.1.3. Motivación.** Marin y Plascencia (2017) habla que la fuerza motivadora puede ser intrínseca, proveniente de las propias necesidades, deseos y valores del individuo, o extrínseca, derivada de factores externos como recompensas, reconocimiento o consecuencias. Los líderes y gestores desempeñan un papel esencial en la estimulación de la motivación, creando un entorno laboral que fomente la satisfacción, el reconocimiento, El crecimiento profesional y la sincronización de los objetivos individuales con los organizacionales. Entender y atender las distintas necesidades y aspiraciones de los empleados es esencial para preservar un elevado nivel de motivación, lo que a su vez favorece el éxito sostenido de la organización.

**A. Condiciones laborales.** Sabastizagal (2020) se refiere al conjunto de circunstancias, entorno y características que rodean el trabajo de los individuos en una organización. Un entorno laboral favorable, que incluye condiciones seguras, un salario justo y oportunidades para el crecimiento profesional, contribuye significativamente al bienestar de los empleados y a la productividad general de la organización. La promoción de condiciones laborales adecuadas también está vinculada a la forma de atraer y retener talento, así como al cumplimiento de normativas legales y éticas.

**B. Remuneración salarial.** Pardo et al. (2011) señalan que, la justicia salarial, es decir, la percepción de que la remuneración es adecuada en función de las responsabilidades y competencias, es un factor clave para mantener un ambiente laboral positivo. Además, las estrategias de remuneración deben estar alineadas con los objetivos organizacionales y tener



en cuenta las tendencias del mercado laboral. La transparencia en la comunicación sobre políticas salariales y la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional también son aspectos importantes para la gestión efectiva de la remuneración salarial.

### **2.1.2. Eficiencia organizacional del personal**

Camue et al. (2017) indican que la habilidad de los colaboradores de una organización para realizar a cabo sus funciones y responsabilidad de forma eficiente, utilizando de manera óptima los recursos disponibles. Factores clave que influyen en la eficiencia organizacional del personal incluyen la claridad en las expectativas laborales, la adecuada asignación de tareas, la formación y desarrollo profesional, la motivación, y un entorno de trabajo que fomente la colaboración y la comunicación efectiva.

Pedraja et al. (2009) indican que la gestión de la eficiencia del personal implica la identificación y eliminación de obstáculos que puedan afectar el desempeño, así como la implementación de sistemas y procesos que faciliten un flujo de trabajo eficiente. La evaluación regular del desempeño, la retroalimentación constructiva y la adaptabilidad a cambios son prácticas esenciales para mejorar y mantener la eficiencia a lo largo del tiempo.

**2.1.2.1. Trabajo en equipo.** Gomez y Acosta (2003) señalan que viene a ser un proceso colaborativo esencial en el entorno organizacional, donde individuos combinan sus habilidades y esfuerzos para alcanzar objetivos compartidos. La efectividad radica en una comunicación abierta, claridad en los roles y una cultura que fomente la confianza y la sinergia. Liderazgo compartido, resolución constructiva de conflictos y reconocimiento del esfuerzo son elementos fundamentales para mantener un equipo cohesionado, provocando un efecto favorable tanto en el entorno de trabajo como en el logro de objetivos en organización.

**A. Comunicación asertiva.** Maza et al. (2023) indican que es un estilo comunicativo que tiene como objetivo transmitir opiniones, necesidades y emociones de forma clara y directa, respetando las ideas y derechos ajenos. Este enfoque valora la sinceridad y la

autenticidad, evitando tanto la agresividad como la sumisión. La comunicación asertiva requiere la capacidad de expresar pensamientos de manera firme, pero con respeto hacia los demás, Escuchar de manera activa y ofrecer respuestas constructivas a las opiniones ajenas.

**B. Empatía.** Villacorta et al. (2023) habla de ponerse en el lugar de los colegas, subordinados o superiores, cultivando una conexión emocional que va más allá de la mera comprensión intelectual. La empatía en el entorno laboral facilita la construcción de relaciones sólidas, mejora la comunicación y promueve un clima organizacional positivo. En resumen, la empatía es una habilidad clave para promover la colaboración, el bienestar y el éxito general en el ámbito laboral.

**C. Colaboración.** Luna (2013) indica que implica que el trabajo conjunto y la contribución activa de individuos o equipos hacia metas comunes. La colaboración efectiva requiere una comunicación abierta, confianza mutua, respeto por las contribuciones individuales y la disposición para compartir responsabilidades. La tecnología y las herramientas de colaboración digital pueden facilitar este proceso al permitir la conexión y la interacción entre miembros de equipos dispersos geográficamente. La colaboración no solo fortalece el rendimiento organizacional, sino que también promueve un sentido de pertenencia, desarrollo de habilidades y un ambiente laboral enriquecedor. En la era actual, donde la complejidad de los desafíos organizacionales requiere enfoques multifacéticos, la colaboración se posiciona como una piedra angular para la innovación y el éxito sostenible.

**2.1.2.2. Competencias laborales.** Escobar (2005) señala que estas competencias pueden ser tanto técnicas, relacionadas con conocimientos específicos del trabajo, como blandas o habilidades sociales, emocionales y de comunicación. La adaptabilidad, la resolución de problemas, la habilidad para colaborar en equipo y la administración eficiente del tiempo son ejemplos representativos de competencias laborales. importantes en un entorno laboral

dinámico y cambiante. La incorporación y mejora continua de estas competencias contribuyen tanto al crecimiento individual como al éxito general de la organización.

**A. Eficacia.** Camue et al. (2017) señala que viene a ser la capacidad de una entidad, equipo o individuo para lograr los objetivos establecidos de manera exitosa y eficiente. Se centra en obtener resultados positivos con los recursos disponibles, maximizando la productividad y minimizando los desperdicios. Evaluar y optimizar la efectividad es crucial para asegurar la sostenibilidad y el éxito prolongado de una organización en un entorno competitivo y en constante cambio.

**B. Proactividad.** López (2010) indica que es la capacidad de anticiparse, asumir la iniciativa y encargarse proactivamente de abordar situaciones y retos de manera anticipada. Las personas proactivas no esperan a que las circunstancias o problemas surjan, sino que toman medidas preventivas y buscan oportunidades de mejora de manera autónoma. Este enfoque implica asumir el control de la propia situación y no depender exclusivamente de las circunstancias externas. Las personas proactivas No solo evidencian una mayor eficiencia en el alcance de metas, sino que también favorecen un entorno laboral constructivo y en constante evolución.

**2.1.2.3. Satisfacción laboral.** Montero et al. (2015) esta se refiere a que la gestión proactiva de estos elementos contribuye a crear un entorno laboral positivo, favoreciendo el desarrollo individual y colectivo y promoviendo el bienestar general de los empleados.

**A. Satisfacción.** Muñoz et al. (2022) señala que la satisfacción se define como el estado de bienestar, satisfacción o realización que un individuo experimenta en relación con distintos aspectos de su vida, abarcando, pero no limitándose, al ámbito profesional. Esta satisfacción puede originarse a partir de la consecución de metas, el logro de expectativas, la calidad de las interacciones interpersonales, el equilibrio entre diferentes áreas de la vida, entre otros factores que influyen en el bienestar personal. En el entorno laboral, la satisfacción se

vincula a la percepción de autorrealización en el trabajo, la alineación con los valores y objetivos organizacionales, así como satisfacer la remuneración y condiciones en el laburo.

**B. *Recompensas.*** Madero y Treviño (2011) indican que las recompensas cumplen una función crucial en la motivación y satisfacción laboral, ya que proporcionan un estímulo positivo que refuerza comportamientos deseables y el manejo adecuado de las recompensas refuerza el nivel de Compromiso y sincronización de los empleados con las metas y objetivos definidos en la organización. Una gestión eficiente de este tipo de incentivos favorece la retención del talento, favorece el aumento del rendimiento y fomenta el desarrollo de un entorno organizacional robusto y favorable, en el que los colaboradores se sienten valorados y estimulados a aportar al cumplir los objetivos en la organización.

**C. *Incentivos.*** Dávila et al. (2022) señalan que funcionan como estímulos diseñados para motivar y recompensar el rendimiento excepcional, el logro de objetivos o el comportamiento positivo de los empleados. Estos pueden adoptar diversas formas, como bonificaciones financieras, reconocimientos públicos, ascensos, días libres adicionales, oportunidades de desarrollo profesional o beneficios adicionales. Sin embargo, es crucial que la administración de incentivos sea transparente, equitativa y alineada con los valores de la organización para garantizar su efectividad y el mantenimiento de un entorno laboral positivo.

### **2.1.3. *Clima organizacional***

Macias y Vanga (2013) indican que es un concepto que abarca la atmósfera psicológica y emocional dentro de una organización, dando forma a la experiencia colectiva de los empleados. Se construye a partir de factores como la cultura empresarial, las prácticas de gestión, Las interacciones sociales y la transmisión de información dentro de la organización. El entorno organizacional desempeña un papel fundamental en cómo los empleados perciben su espacio de trabajo, lo que influye directamente en sus actitudes, motivación y rendimiento. Un clima laboral favorable promueve el trabajo en equipo, refuerza el compromiso y optimiza

la satisfacción laboral, elementos clave para lograr una eficiencia organizacional constante y duradera.

#### **2.1.4. *Eficiencia organizacional***

Ordoñez (2015) señala que viene a ser la capacidad de una entidad para utilizar de manera óptima sus recursos, alcanzando sus objetivos de manera efectiva y económica. Implica la maximización de la productividad y el rendimiento, minimizando el desperdicio de recursos y optimizando los procesos internos. Una organización eficiente logra sus metas con la menor cantidad posible de recursos, ya sean financieros, humanos o tecnológicos. Este concepto está estrechamente relacionado con la efectividad y la capacidad de adaptación a los cambios, buscando constantemente mejorar su desempeño y mantenerse competitiva en su entorno.

#### **2.1.5. *Ambiente laboral***

Bermejo et al. (2002) indican que un entorno laboral positivo promueve la colaboración, la motivación y el crecimiento personal, elementos clave para la satisfacción y productividad de los empleados. Fomentar un ambiente saludable resulta crucial para impulsar el compromiso, retener talento y alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva.

#### **2.1.6. *Relaciones laborales***

Linares (2006) señala que relaciones laborales fuertes fomentan un ambiente armonioso, la lealtad del personal y la eficiencia organizacional. La colaboración y el entendimiento mutuo son fundamentales para gestionar estas relaciones de forma positiva, creando un entorno laboral que favorezca tanto el bienestar como la productividad de todos los miembros.

#### **2.1.7. *Satisfacción laboral***

Charaia y Mamani (2014) señalan que unas relaciones laborales sólidas promueven un ambiente armonioso, la lealtad del personal y la eficiencia organizacional. La colaboración y el entendimiento mutuo son clave para gestionar estas relaciones de manera positiva,

construyendo así un entorno laboral que favorece el bienestar y la productividad de todos los involucrados.

#### ***2.1.8. Rendimiento del personal***

Bohorquez et al. (2020) hacen referencia a la eficiencia y efectividad con que los empleados cumplen con sus tareas laborales. Incluye la consecución de metas individuales y organizativas, La excelencia en el trabajo y la eficacia en la utilización de los recursos, y la capacidad para adaptarse y contribuir positivamente al logro de los objetivos corporativos. El rendimiento del personal está estrechamente vinculado con la motivación, la claridad en las expectativas laborales, el desarrollo de habilidades y la retroalimentación constante. Medir y gestionar el rendimiento es esencial para optimizar La aportación de los empleados al logro y prosperidad de la organización.

#### ***2.1.9. Cultura organizacional***

Perez (2009) define la identidad única de la entidad, influyendo en su comportamiento, decisiones y relaciones internas. Su impacto es profundo, afectando la cohesión del equipo, la adaptabilidad al cambio y la percepción laboral son clave para el éxito organizacional.

#### ***2.1.10. Bienestar laboral***

Colin (2017) incluye aspectos como el ambiente físico, programas de salud, apoyo emocional, desarrollo profesional y beneficios que impactan directamente en el bienestar y la felicidad de los colaboradores.

#### ***2.1.11. Productividad***

Ramírez et al. (2022) indica que, refiriéndose a la capacidad de organizar para lograr resultados eficientes y efectivos en relación con los recursos utilizados, involucra la optimización de procesos, la gestión eficaz del tiempo, el uso adecuado de habilidades y tecnologías, y la maximización de la producción o prestación de servicios. Una organización productiva no solo busca la eficiencia operativa, sino también la mejora continua y la capacidad

de adaptarse a cambios para mantener y mejorar su rendimiento a lo largo del tiempo. La productividad es importante para el crecimiento y sostener de una entidad, contribuyendo a su competitividad y éxito a largo plazo.

#### ***2.1.12. Factores laborales***

Moreno (2011) indica que la comprensión y manejo efectivo de los factores laborales son fundamentales para promover la retención del talento, mejorar la moral del equipo y alcanzar los objetivos organizacionales.

#### ***2.1.13. Desempeño organizacional***

Dávila et al. (2022) señalan que se refiere a la capacidad y eficacia con la que una entidad alcanza sus metas y objetivos. Este concepto engloba el análisis completo de la productividad, eficiencia y efectividad de una organización en función del rendimiento con sus recursos y estrategias. Incluye indicadores financieros, operativos y de calidad para medir el rendimiento en distintas áreas, así como la capacidad de adaptación, innovación y cumplimiento de la misión institucional.

#### ***2.1.14. Impacto en el rendimiento del personal***

Leon et al. (2018) indican que viene a ser la influencia directa que diversos factores, como el ambiente laboral, El grado de satisfacción profesional y la estructura organizativa tienen una incidencia directa en el rendimiento individual de los colaboradores dentro de una entidad. Este enfoque analiza cómo elementos tales como la estimulación laboral, el bienestar en el entorno de trabajo y las interacciones entre colegas afectan la eficiencia, el nivel de excelencia en las tareas y la eficacia de cada integrante del grupo.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La investigación se clasifica como básica, dado que utilizará herramientas disponibles para recopilar información y expandir el conocimiento en un área particular. Además, se establecerá la relación entre variables, con la expectativa de que se evidencien fenómenos relevantes en el proceso de análisis. El objetivo primordial consistirá en la formulación de problemas e hipótesis que orientarán investigaciones ulteriores, buscando un análisis explicativo más profundo.

El enfoque metodológico será cuantitativo.

En esta investigación, las variables serán observadas en su entorno natural sin intervención deliberada. El objetivo es analizar los problemas tal como se presentan en su contexto real, lo que caracteriza a este tipo de estudio como transversal o longitudinal, dependiendo del periodo de observación y análisis de las variables en cuestión. (Cabezas et al., 2018)

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La muestra objeto de análisis está compuesta por un conjunto de 25 personas. Estos sujetos, elegidos meticulosamente, representarán la base sobre la que se desarrollará el estudio. Cada miembro de esta población desempeñará un papel crucial al proporcionar insights valiosos y experiencias que contribuirán a la comprensión y análisis de los fenómenos investigados.

##### **3.2.2. Muestra**

Dado el reducido tamaño poblacional, se ha decidido optar por un enfoque de muestreo censal, seleccionando la totalidad de los 25 individuos como participantes en la muestra de



estudio. Este enfoque, conocido como censo, permite examinar de manera exhaustiva y detallada a todos los miembros de la población, eliminando la necesidad de aplicar técnicas de muestreo aleatorio. Al elegir este método, se busca obtener un análisis completo y con precisión de la totalidad de la población de interés, maximizando la representatividad de los datos y garantizando que cada individuo tenga la oportunidad de contribuir con su perspectiva única a los objetivos de la investigación.

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

| Variables                              | Dimensiones            | Indicadores                |
|----------------------------------------|------------------------|----------------------------|
| Clima organizacional                   | Comunicación           | Relaciones interpersonales |
|                                        |                        | Canales de comunicación    |
|                                        |                        | Resolución de conflictos   |
|                                        | Liderazgo              | Toma de decisiones         |
|                                        |                        | Innovación                 |
|                                        |                        | Identidad                  |
|                                        | Motivación             | Condiciones laborales      |
|                                        |                        | Remuneración salarial      |
| Eficiencia organizacional del personal | Trabajo en equipo      | Comunicación asertiva      |
|                                        |                        | Empatía                    |
|                                        |                        | Colaboración               |
|                                        | Competencias laborales | Eficacia                   |
|                                        |                        | Proactividad               |
|                                        | Satisfacción laboral   | Satisfacción               |
|                                        |                        | Recompensas                |
|                                        |                        | Incentivos                 |

### 3.4. Instrumentos

La técnica empleada para la recopilación de información en esta investigación

consistirá en una encuesta dirigida a profesionales con alta especialización en el área, con el fin de obtener sus percepciones sobre las variables en cuestión. El dispositivo de evaluación consistirá en un formulario estructurado que incluirá 32 preguntas, diseñado para evaluar las dimensiones del estudio, utilizando una escala de Likert para medir la intensidad de las respuestas, lo que permitirá obtener datos cuantitativos y facilitar el análisis de las percepciones de los encuestados.

Se llevará a cabo un procedimiento de validación del cuestionario utilizando. Se empleará la evaluación de especialistas para garantizar la exactitud y coherencia de la información recabada. Los especialistas serán los encargados de revisar y evaluar el contenido del cuestionario. Posterior a ello, se realizará un análisis de la fiabilidad interna del instrumento, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia de la información recopilada.

### **3.5. Procedimientos**

En la siguiente fase del estudio se utilizará un proceso metódico para ordenar la información recogida en el cuestionario. Se utilizará el programa Excel para iniciar el análisis de estos datos. A continuación, Emplearemos el software estadístico SPSS versión 26 para llevar a cabo un análisis más detallado de los datos obtenidos del cuestionario. Esta estrategia permitirá organizar los datos de forma eficaz y facilitará la realización de un análisis exhaustivo y la extracción de conclusiones del estudio.

### **3.6. Análisis de datos**

Se utilizará el programa estadístico SPSS versión 26 para ayudar a realizar un análisis exhaustivo de los datos recogidos. Se proporcionará una interpretación pertinente para ayudar a la elaboración de tablas que muestren frecuencias y porcentajes, que se utilizará en la base para el estudio de las respuestas a cada pregunta. Además, se utilizarán gráficos para representar los datos de forma clara y visual.

### **3.7. Consideraciones éticas**

Se han tenido en cuenta diversos aspectos éticos a lo largo del proceso de elaboración de la tesis. En primer lugar, se asegurará el cumplimiento riguroso de la estructura establecida para la misma, definida por la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV), garantizando así la coherencia y calidad del trabajo. Además, se buscará activamente generar nuevo conocimiento, contribuyendo al avance en el área de investigación seleccionada. Se subraya la importancia de que la tesis sea original y refleje el esfuerzo individual del estudiante, evitando cualquier forma de plagio o copia no autorizada. Se compromete a presentar resultados verídicos sin manipulación deliberada, promoviendo la integridad en la presentación de los hallazgos. Por último, se seguirán estrictas normas éticas al citar información, respetando la autoría y reconociendo adecuadamente las contribuciones previas de otros investigadores en el campo. Estos principios éticos fundamentales guiarán el desarrollo íntegro y transparente de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis inferencial

#### 4.1.1. Hipótesis general

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023.

La eficacia organizativa del personal de RETYGSAC, 2023 se correlacionó con la variable de clima organizativo mediante el estadístico Rho de Spearman. La tabla muestra los resultados generales de la prueba de hipótesis. Con un nivel de significación de .013, inferior a .05, se infiere una correlación significativa entre ambas variables. Además, el coeficiente de correlación es de .491\*, lo que indica una relación generalmente positiva entre las variables.

**Tabla 2**

*Contrastación de la hipótesis de Clima organizacional y Eficiencia organizacional del personal*

|                    |                                              |                               | Clima<br>organizacional | Eficiencia<br>organizacional<br>del personal |
|--------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Clima<br>organizacional                      | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                   | ,491*                                        |
|                    |                                              | Sig. (bilateral)              | .                       | ,013                                         |
|                    |                                              | N                             | 25                      | 25                                           |
|                    | Eficiencia<br>organizacional<br>del personal | Coeficiente de<br>correlación | ,491*                   | 1,000                                        |
|                    |                                              | Sig. (bilateral)              | ,013                    | .                                            |
|                    |                                              | N                             | 25                      | 25                                           |

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

#### 4.1.1. Hipótesis secundarias

##### a. Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023.

Con una significación de 0,008, inferior a 0,05, el resultado de la prueba de hipótesis específica 1, que examinó la relación entre la variable de clima organizativo y el trabajo en equipo del personal mediante el estadístico Rho de Spearman, se muestra en la Tabla. Esto sugiere la presencia de una relación significativa entre las dos variables. Además, las variables muestran una asociación media positiva, como indica el coeficiente de correlación de .519\*.

**Tabla 1**

*Contrastación de la hipótesis de Clima organizacional y trabajo en equipo*

|                 |                      |                            | Clima organizacional | Trabajo en equipo |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,519**            |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                    | ,008              |
|                 |                      | N                          | 25                   | 25                |
|                 | Trabajo en equipo    | Coeficiente de correlación | ,519**               | 1,000             |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,008                 | .                 |
|                 |                      | N                          | 25                   | 25                |

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

## b. Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el clima organizacional y las competencias laborales en RETYGSAC, 2023.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y las competencias laborales en RETYGSAC, 2023.

La tabla muestra el resultado de la segunda prueba de hipótesis específica. Utilizando el estadístico Rho de Spearman, calcula la asociación entre la variable de clima organizativo y las competencias laborales del personal. Con un nivel de significación de 0,002, superior a 0,05, el resultado muestra una conexión sustancial entre las dos variables. Además, una puntuación de correlación de 0,537 indica una correlación positiva entre las variables.

**Tabla 2**

*Contrastación de la hipótesis de Clima organizacional y las competencias laborales*

|                 |                        |                             | Clima organizacional | Competencias laborales |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional   | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,537                   |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                    | ,002                   |
|                 |                        | N                           | 25                   | 25                     |
|                 | Competencias laborales | Coefficiente de correlación | ,537                 | 1,000                  |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,002                 | .                      |
|                 |                        | N                           | 25                   | 25                     |

### c. Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023.

En la prueba de hipótesis específica 3, la relación entre la variable entorno organizativo y la satisfacción laboral del personal se evaluó mediante el estadístico Rho de Spearman. El resultado, que se muestra en la tabla, fue de 0,008, que es superior a 0,05 y sugiere que las dos variables no están significativamente correlacionadas. Además, el coeficiente de correlación de .519 muestra que existe un vínculo medio positivo entre las variables.

**Tabla 3**

*Contrastación de la hipótesis de Clima organizacional y satisfacción laboral*

|                 |                      |                            | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,519**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                    | ,008                 |
|                 |                      | N                          | 25                   | 25                   |
|                 | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,519**               | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,008                 | .                    |
|                 |                      | N                          | 25                   | 25                   |

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

## 4.2. Análisis descriptivo

A partir del análisis de 25 encuestados, se determinó que las interacciones sociales representan factores clave que influyen positivamente en la motivación y el compromiso del personal dentro del entorno laboral, donde el 52% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32% totalmente de acuerdo y el 16% de acuerdo.

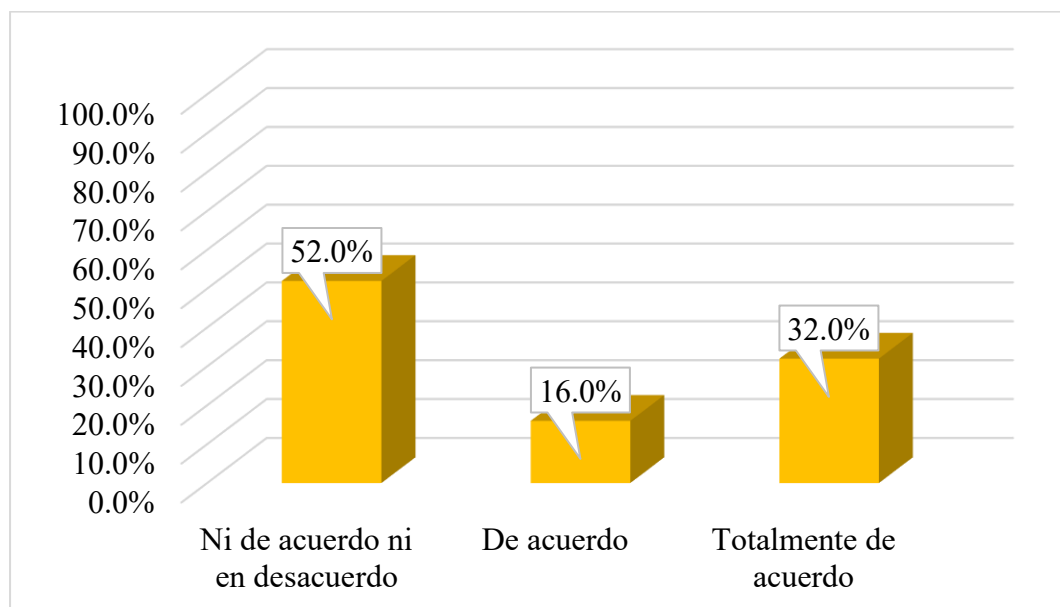
**Tabla 4**

*Relaciones interpersonales como factor positivo para la motivación y el compromiso de los trabajadores*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13         | 52.0%      |
|        | De acuerdo                     | 4          | 16.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 8          | 32.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 1**

*Relaciones interpersonales como factor positivo para la motivación y el compromiso de los trabajadores*





Con base en los resultados de la base de datos de 25 encuestados, se identificó que las interacciones sociales favorecen el desarrollo de una comunicación eficiente entre los colaboradores dentro del entorno organizacional, donde el 28% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 36% totalmente de acuerdo y el 36% de acuerdo.

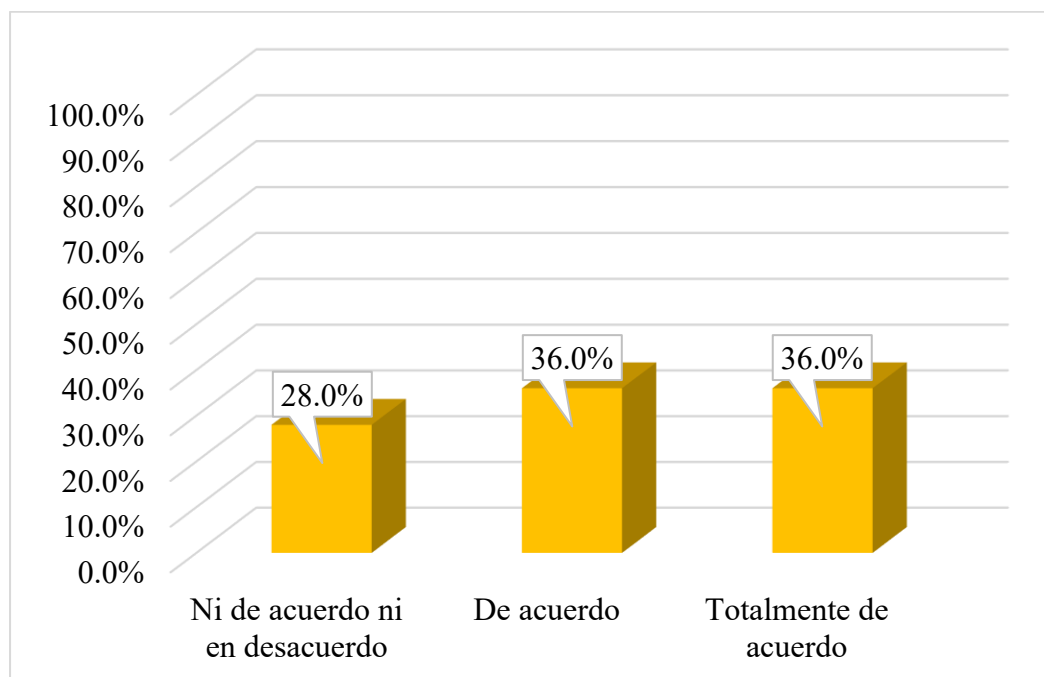
Tabla 5

*Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo fomentan la comunicación efectiva*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 28.0%      |
|        | De acuerdo                     | 9          | 36.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 2**

*Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo fomentan la comunicación efectiva*



Según los datos recopilados de una muestra de 25 encuestados, se evidenció que, se observó que los canales de comunicación en la organización son efectivos para transmitir de manera adecuada la información de los trabajadores, donde el 40% está de acuerdo, el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 28% totalmente de acuerdo.

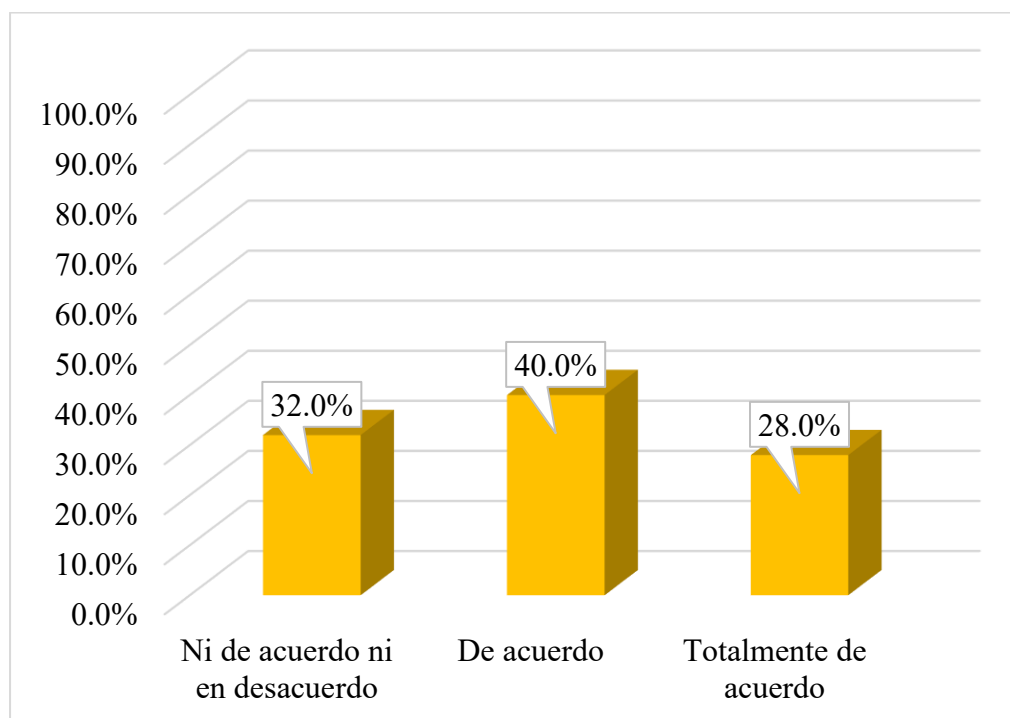
**Tabla 6**

*Canales de comunicación efectivos*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 32.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 7          | 28.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 3**

*Canales de comunicación efectivos*



Con base en los hallazgos derivados del análisis de la base de datos de 25 encuestado, se observó que se fomenta la retroalimentación constante y abierta a través de los canales de comunicación, donde los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo (40%), ni de acuerdo ni en desacuerdo (36%) y de acuerdo (24%).

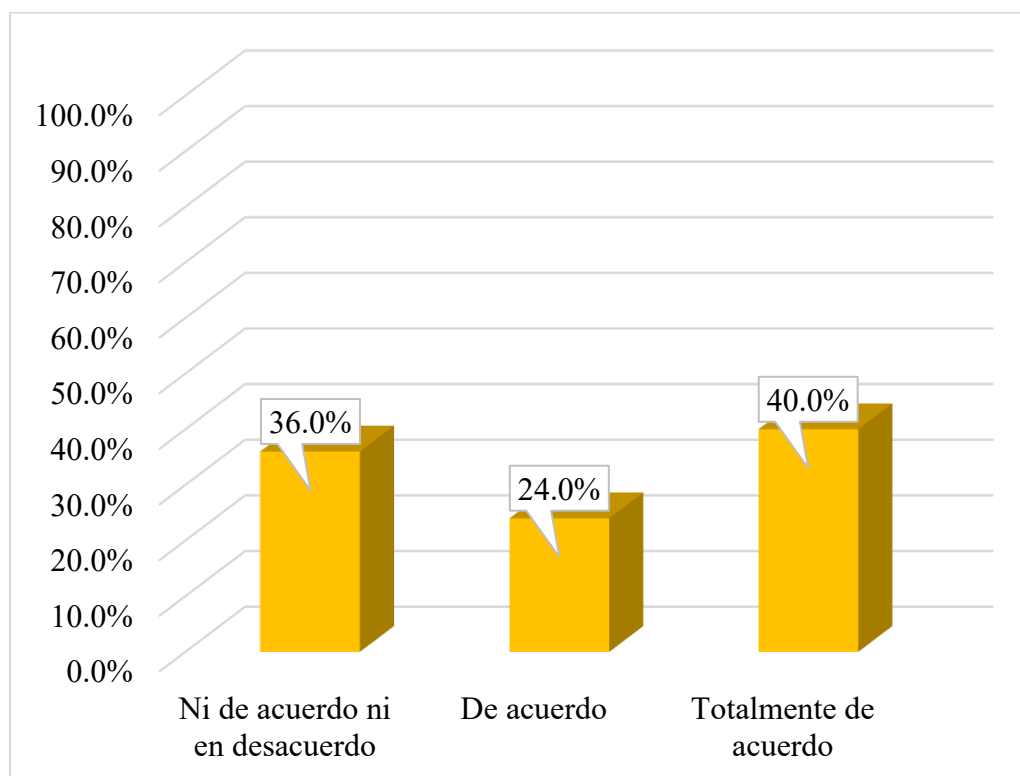
**Tabla 7**

*Retroalimentación constante y abierta a través de los canales de comunicación*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 36.0%      |
|        | De acuerdo                     | 6          | 24.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 10         | 40.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 4**

*Retroalimentación constante y abierta a través de los canales de comunicación*



A partir del análisis de los datos recopilados de 25 encuestados, se observó que se percibe la empatía y comprensión cuando se resuelve conflictos de equipo, donde el 44% está de acuerdo, el 28% totalmente de acuerdo y el 28% está indiferente.

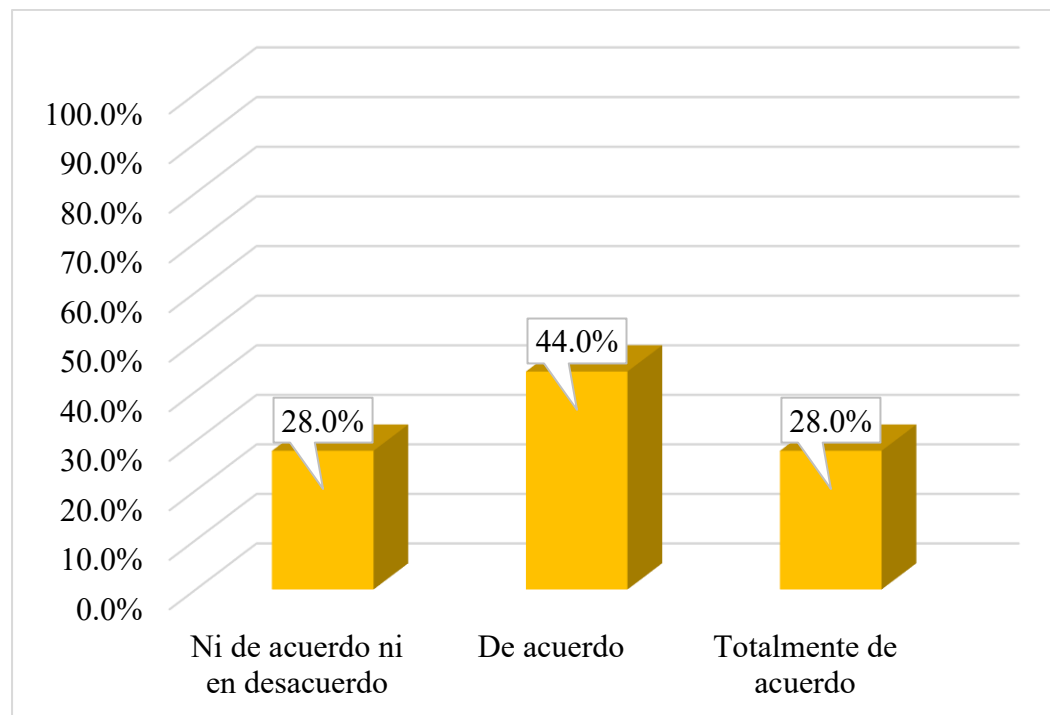
**Tabla 8**

*Resolución de conflictos fomentada por la empatía y comprensión*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 28.0%      |
|        | De acuerdo                     | 11         | 44.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 7          | 28.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 5**

*Resolución de conflictos fomentada por la empatía y comprensión*



Según los resultados extraídos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que las políticas y prácticas actuales de resolución de conflictos son adecuados para las necesidades cambiantes del entorno laboral, donde el 60% está de acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo.

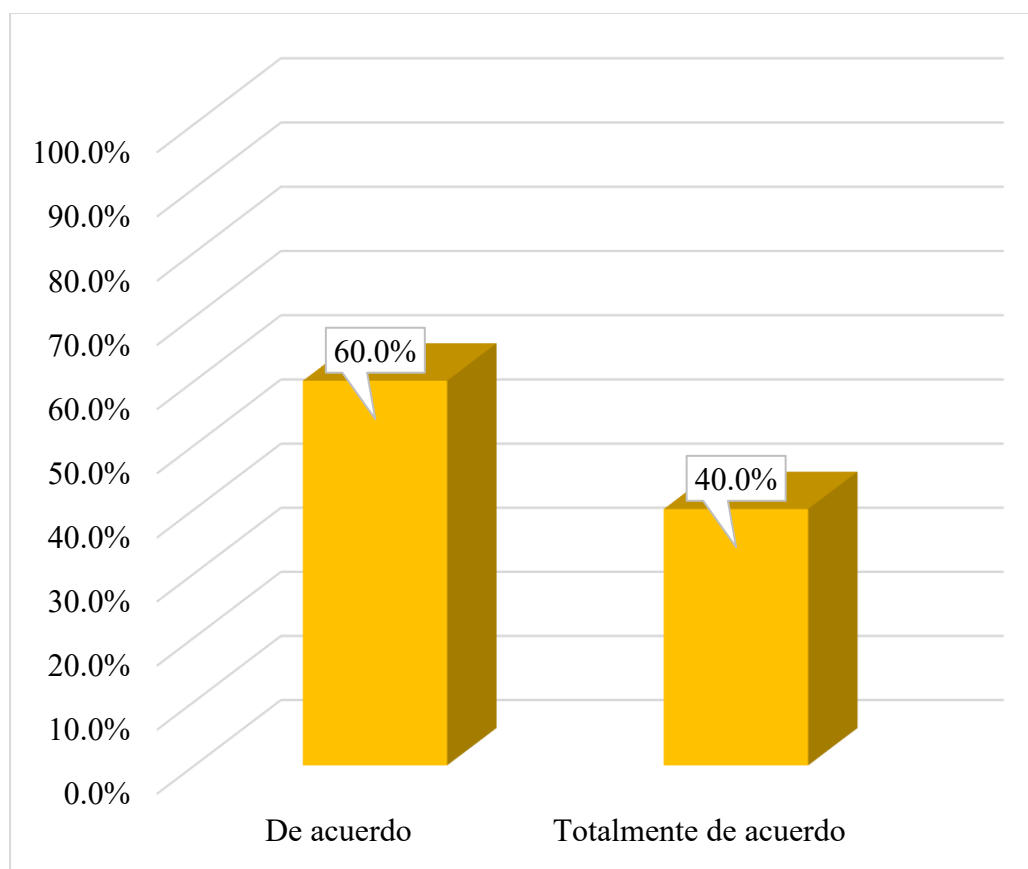
**Tabla 9**

*Políticas y prácticas actuales de resolución de conflictos*

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Válido | De acuerdo            | 15         | 60.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo | 10         | 40.0%      |
|        | Total                 | 25         | 100.0%     |

**Figura 6**

*Políticas y prácticas actuales de resolución de conflictos*



Conforme a los resultados obtenidos del análisis de la base de datos de 25 encuestados, se observó que las tomas de decisiones se realizan de manera efectiva y estratégica, según las encuestas, donde 48% lo indica de manera indiferente, el 40% totalmente de acuerdo y el 12% totalmente de acuerdo.

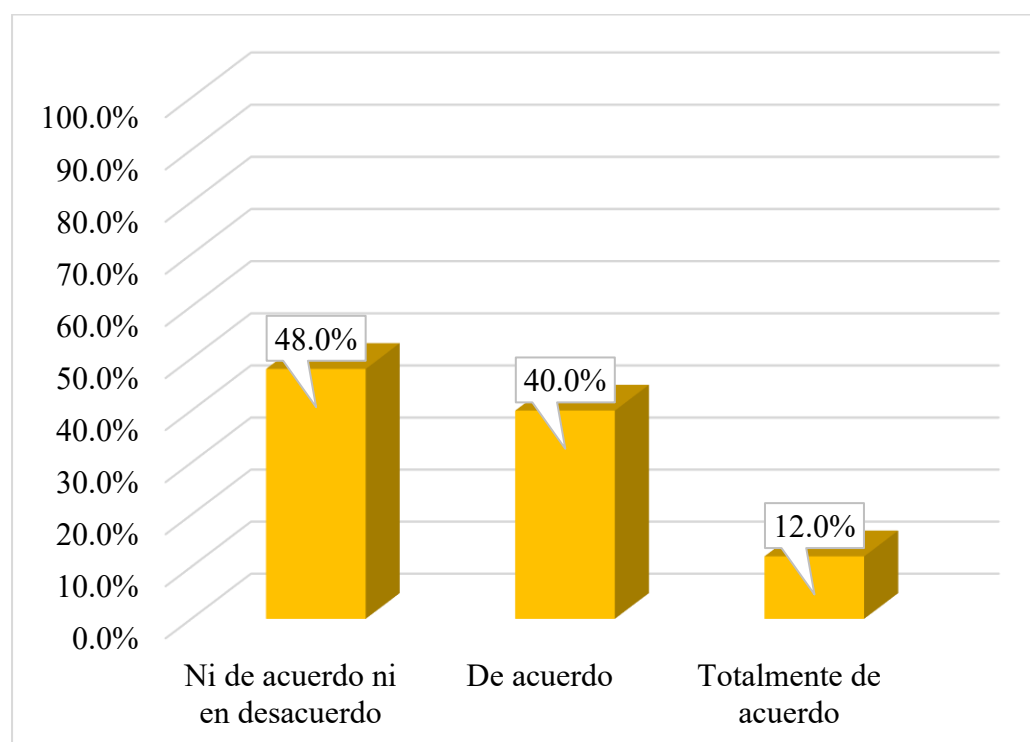
**Tabla 10**

*Toma de decisiones efectiva y estratégica*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12         | 48.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 3          | 12.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 7**

*Toma de decisiones efectiva y estratégica*



Según los resultados obtenidos del análisis de la base de datos de 25 encuestados, se evidenció que los integrantes de la organización también intervienen activamente en el proceso de toma de decisiones relevantes, según las encuestas, donde el 40% lo indica de manera indiferente, el 32% totalmente de acuerdo y el 28% de acuerdo.

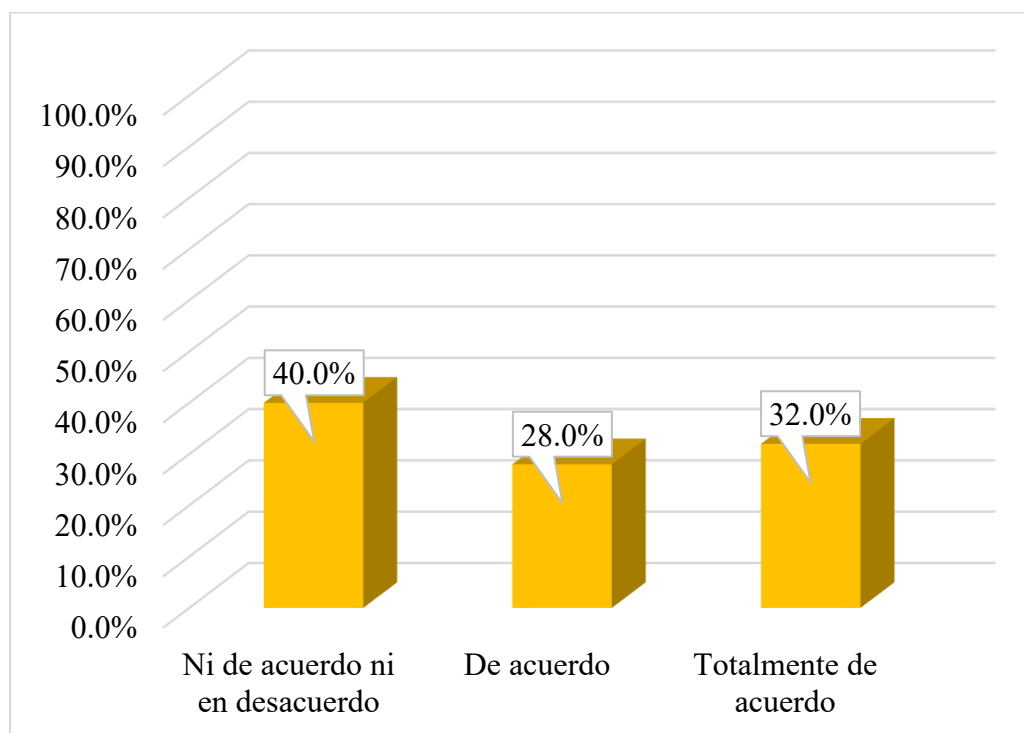
**Tabla 11**

*Participación de trabajadores en la toma de decisiones*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 40.0%      |
|        | De acuerdo                     | 7          | 28.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 8          | 32.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 8**

*Participación de trabajadores en la toma de decisiones*



Según los resultados obtenidos del análisis de la base de datos de 25 encuestados, se identificó que la innovación juega un papel fundamental en el desarrollo y la prosperidad sostenida a largo plazo, dado que el 36% indicó estar totalmente de acuerdo, el 36% de acuerdo y el 28% indiferente.

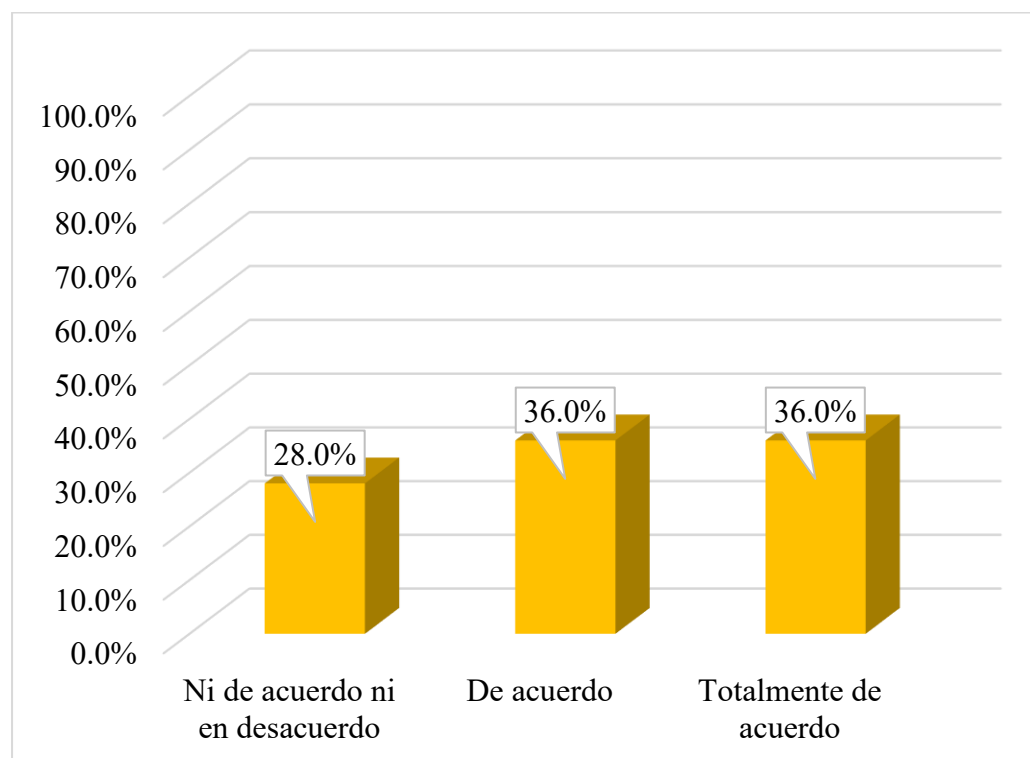
**Tabla 12**

*Innovación para el crecimiento exitoso*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 28.0%      |
|        | De acuerdo                     | 9          | 36.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 9**

*Innovación para el crecimiento exitoso*





De acuerdo con los resultados extraídos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la innovación es crucial es esencial para atraer y retener talento en la empresa siempre y cuando exista una cultura organizacional adecuada, dado que el 52% indicó estar de acuerdo, el 24% totalmente de acuerdo y el 24% indiferente.

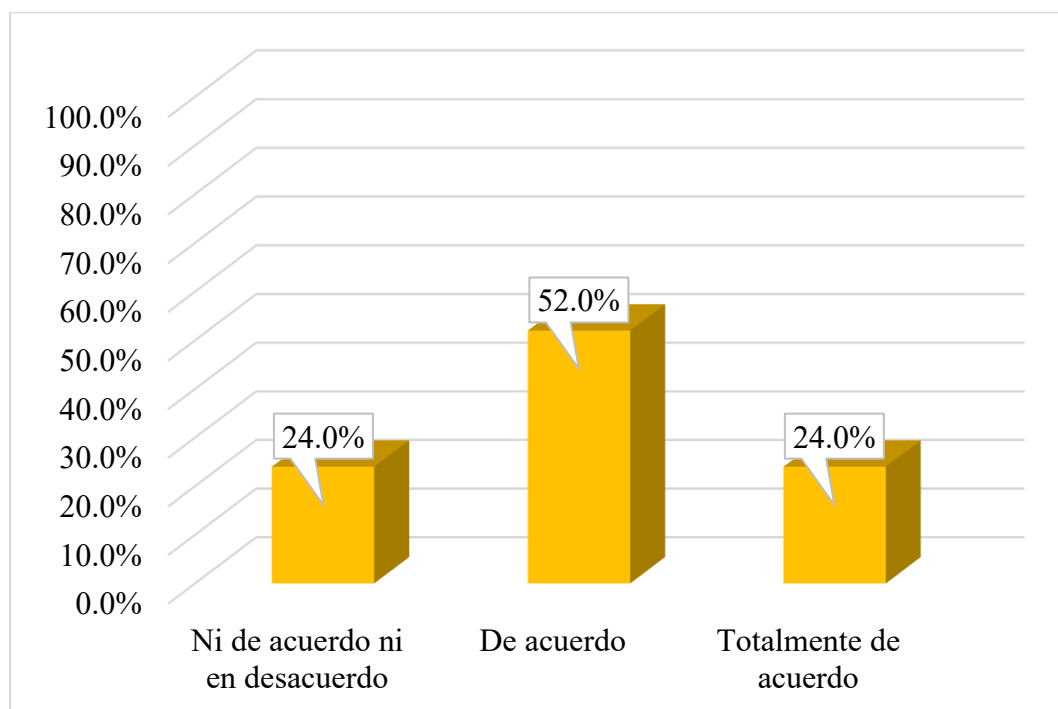
**Tabla 13**

*Cultura organizacional adecuada para la innovación*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 24.0%      |
|        | De acuerdo                     | 13         | 52.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 6          | 24.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 10**

*Cultura organizacional adecuada para la innovación*



Conforme a los resultados obtenidos a partir de la base de datos de 25 encuestados., se observó que la identidad de la empresa influye en la pertenencia y compromiso con el trabajo, dado que el 44% está totalmente de acuerdo, el 32% de acuerdo y el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

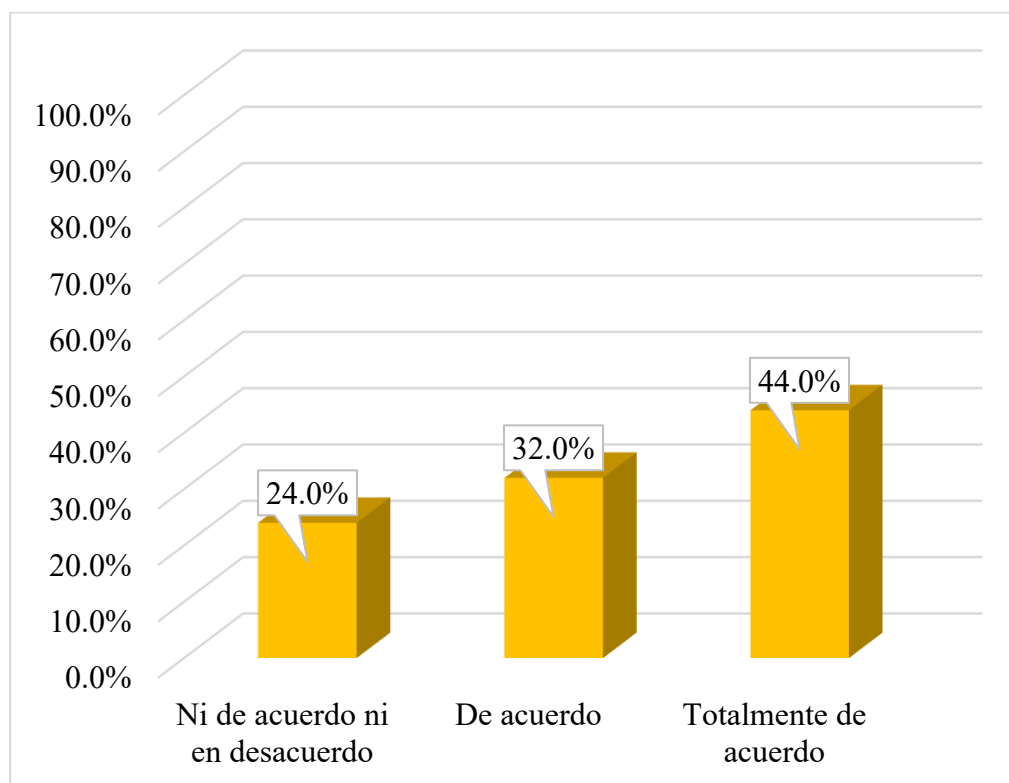
**Tabla 14**

*Influencia de la identidad en el sentido de pertenencia y compromiso con el trabajo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 24.0%      |
|        | De acuerdo                     | 8          | 32.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 11         | 44.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 11**

*Influencia de la identidad en el sentido de pertenencia y compromiso con el trabajo*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la identidad organizacional impacta de manera positiva en la colaboración entre equipos, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 48% de acuerdo y el 16% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

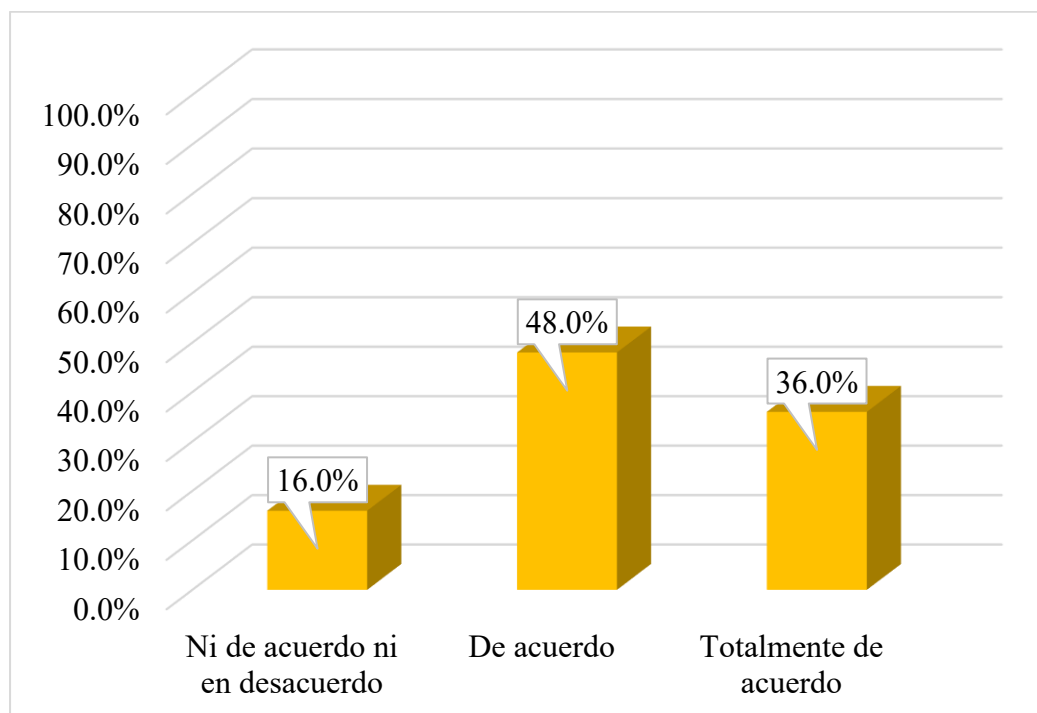
**Tabla 15**

*Identidad organizacional en la colaboración entre los equipos*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 16.0%      |
|        | De acuerdo                     | 12         | 48.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 12**

*Identidad organizacional en la colaboración entre los equipos*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que las oportunidades de desarrollo profesional son adecuadas en el contexto de las condiciones laborales en la organización, según respuestas de los encuestados ya que el 28% está totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo y el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

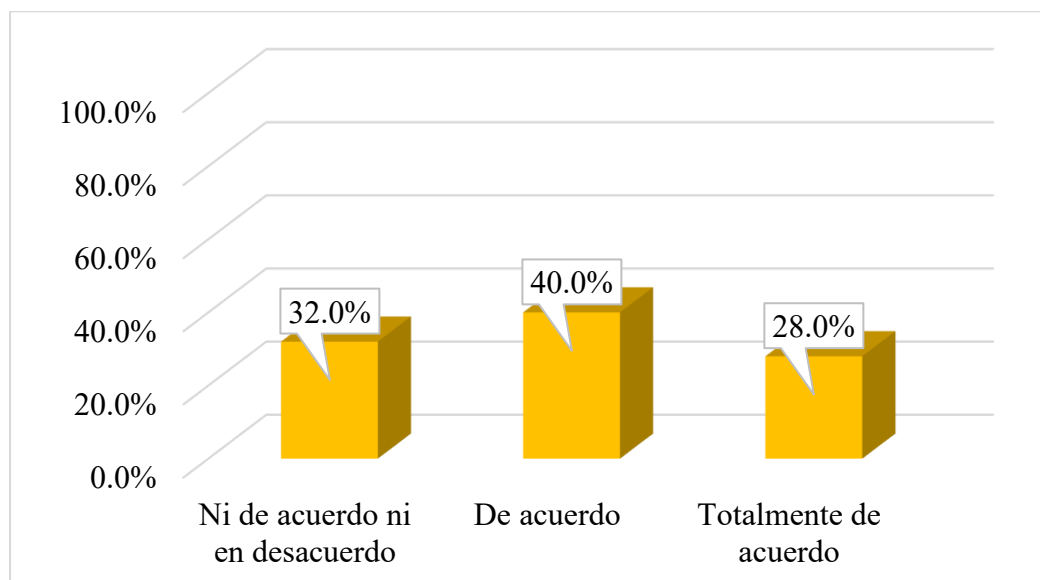
**Tabla 16**

*Oportunidades de desarrollo profesional adecuadas en el contexto de las condiciones laborales*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 32.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 7          | 28.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 12**

*Oportunidades de desarrollo profesional adecuadas en el contexto de las condiciones laborales*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que las condiciones laborales son propicias para el rendimiento y motivación, según respuestas de los encuestados ya que el 28% está totalmente de acuerdo, el 28% de acuerdo y el 44% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

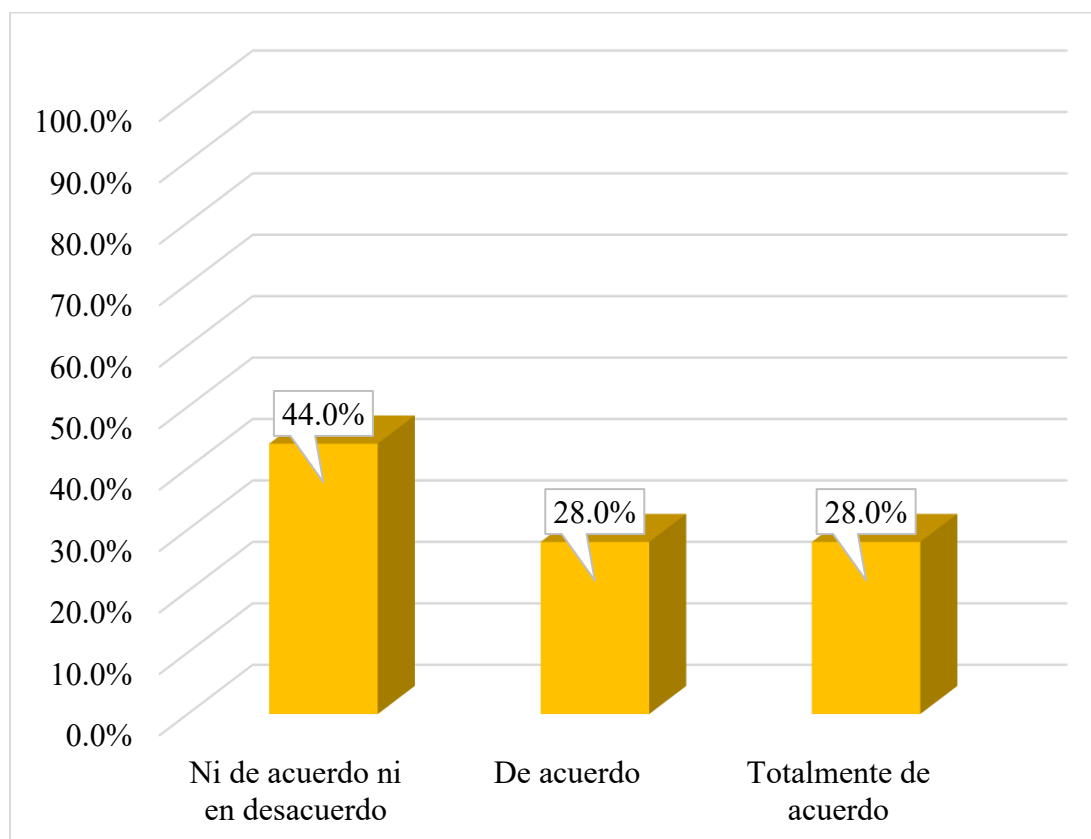
**Tabla 17**

*Condiciones laborales propician el rendimiento y la motivación*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11         | 44.0%      |
|        | De acuerdo                     | 7          | 28.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 7          | 28.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 13**

*Condiciones laborales propician el rendimiento y la motivación*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la remuneración salarial es justa y equitativa, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 24% de acuerdo y el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

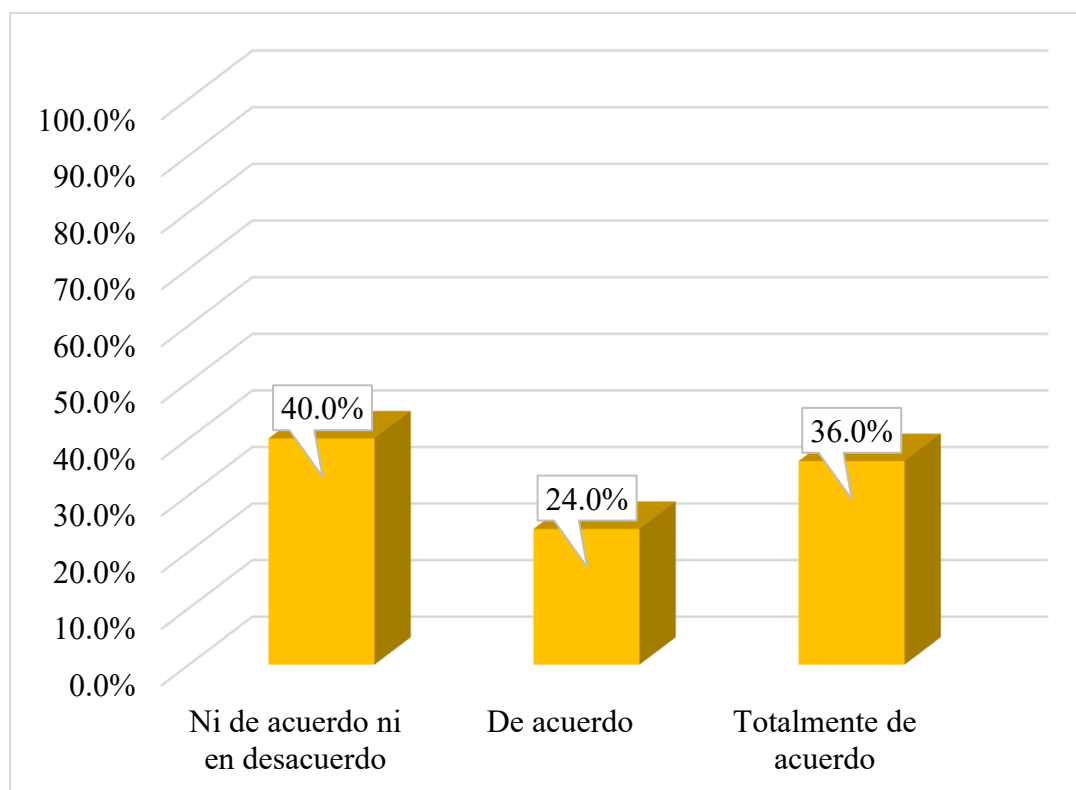
**Tabla 18**

*Remuneración salarial justa y equitativa*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 40.0%      |
|        | De acuerdo                     | 6          | 24.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 14**

*Remuneración salarial justa y equitativa*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la remuneración salarial es un factor significativo en el nivel motivación laboral, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo y el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

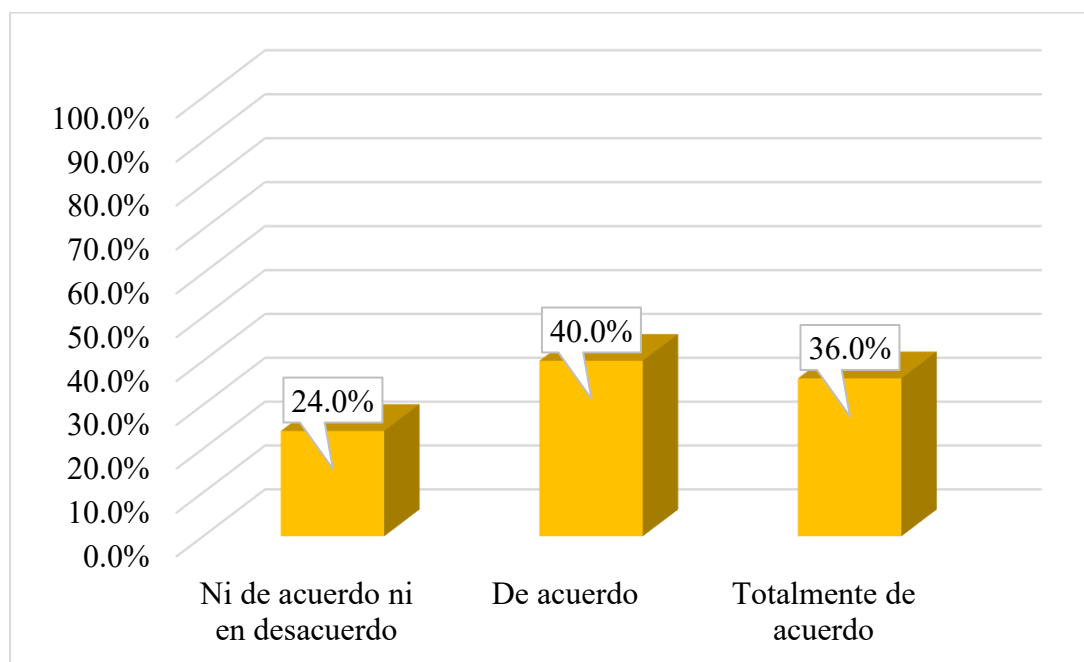
**Tabla 19**

*Remuneración salarial como factor significativo en el nivel de motivación en el trabajo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 24.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
| Total  |                                | 25         | 100.0%     |

**Figura 15**

*Remuneración salarial como factor significativo en el nivel de motivación en el trabajo*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la comunicación asertiva contribuye positivamente a la resolución de conflictos, según respuestas de los encuestados ya que el 24% está totalmente de acuerdo, el 44% de acuerdo y el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

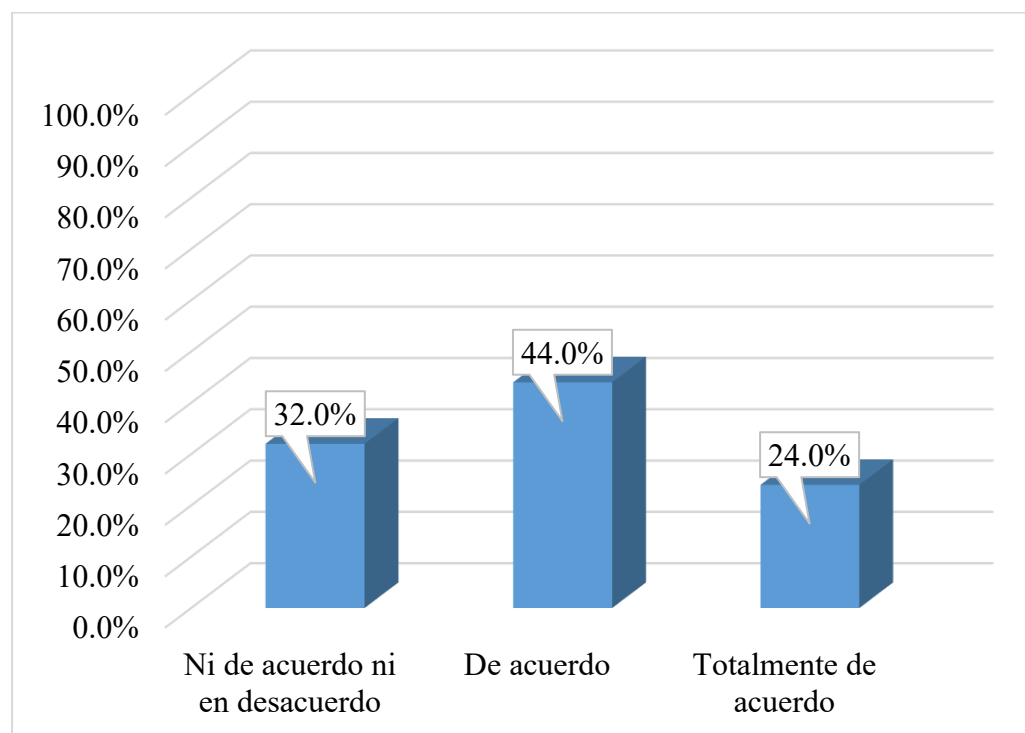
**Tabla 20**

*Comunicación asertiva para la resolución de conflictos*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 32.0%      |
|        | De acuerdo                     | 11         | 44.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 6          | 24.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 16**

*Comunicación asertiva para la resolución de conflictos*





De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la comunicación entre los miembros es clara y directa, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 24% de acuerdo y el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

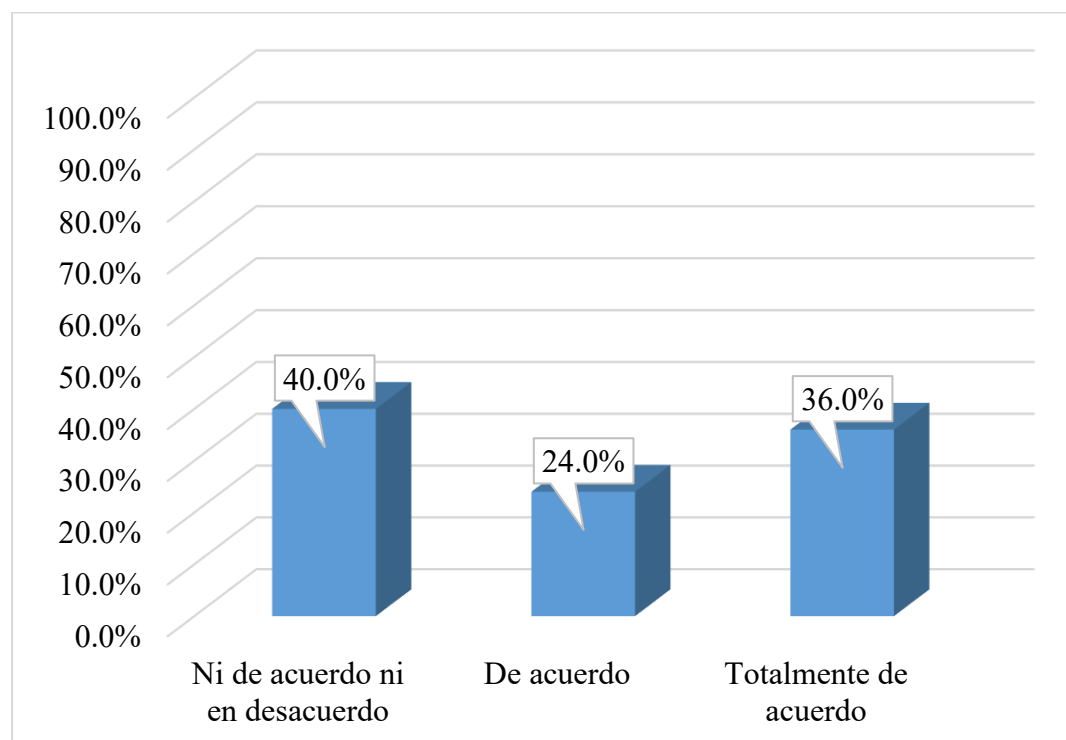
**Tabla 21**

*Comunicación clara y directa*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 40.0%      |
|        | De acuerdo                     | 6          | 24.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 17**

*Comunicación clara y directa*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la empatía contribuye positivamente en la resolución de conflictos y fortalecimiento de relaciones entre equipos, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo y el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

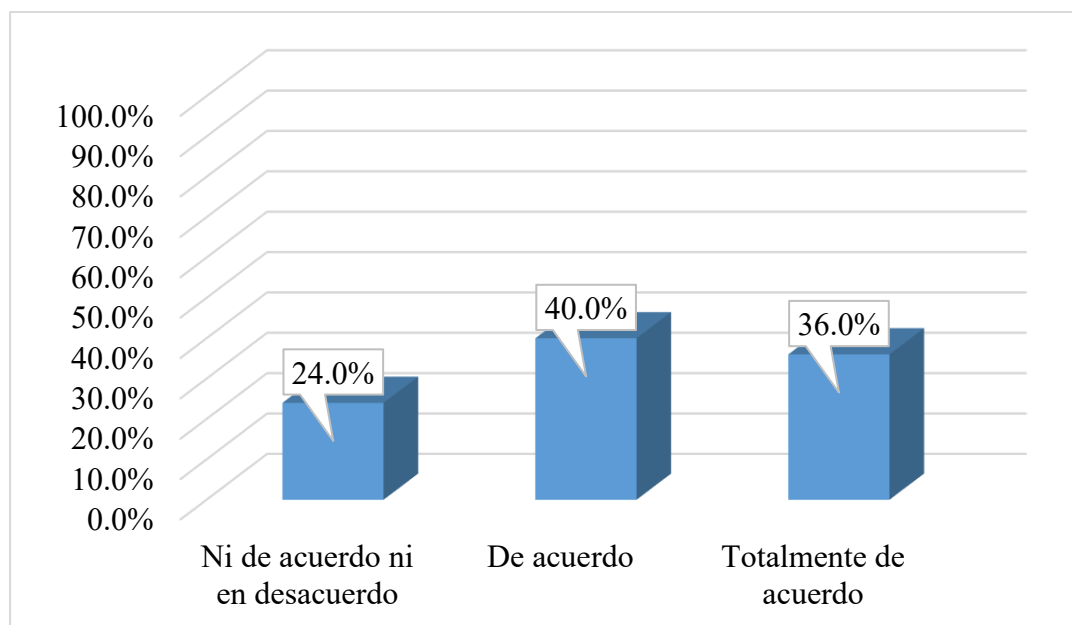
**Tabla 22**

*La empatía contribuye a la resolución de conflictos y al fortalecimiento de las relaciones dentro del equipo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 24.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 18**

*La empatía contribuye a la resolución de conflictos y al fortalecimiento de las relaciones dentro del equipo*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que se fomenta la comprensión y apoyo mutuo entre los integrantes de un equipo, según respuestas de los encuestados ya que el 32% está totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo y el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

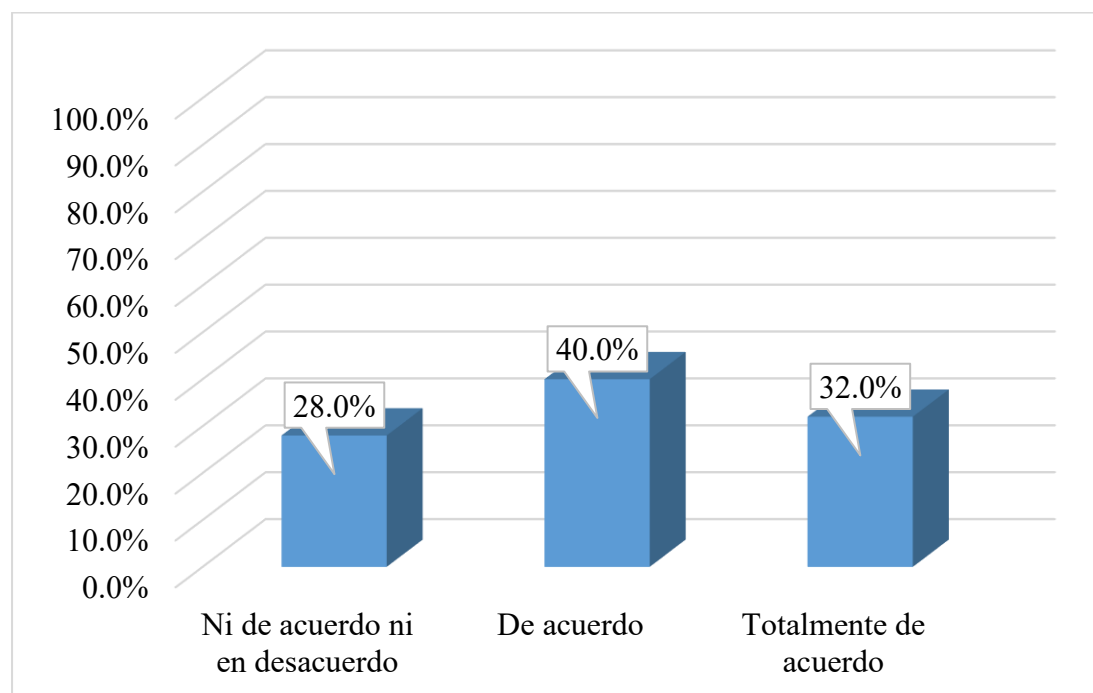
**Tabla 23**

*Fomenta la comprensión y apoyo mutuo entre los integrantes del equipo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 28.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 8          | 32.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 19**

*Fomenta la comprensión y apoyo mutuo entre los integrantes del equipo*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que existe una cultura de colaboración efectiva entre los miembros de equipo, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 12% de acuerdo y el 52% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

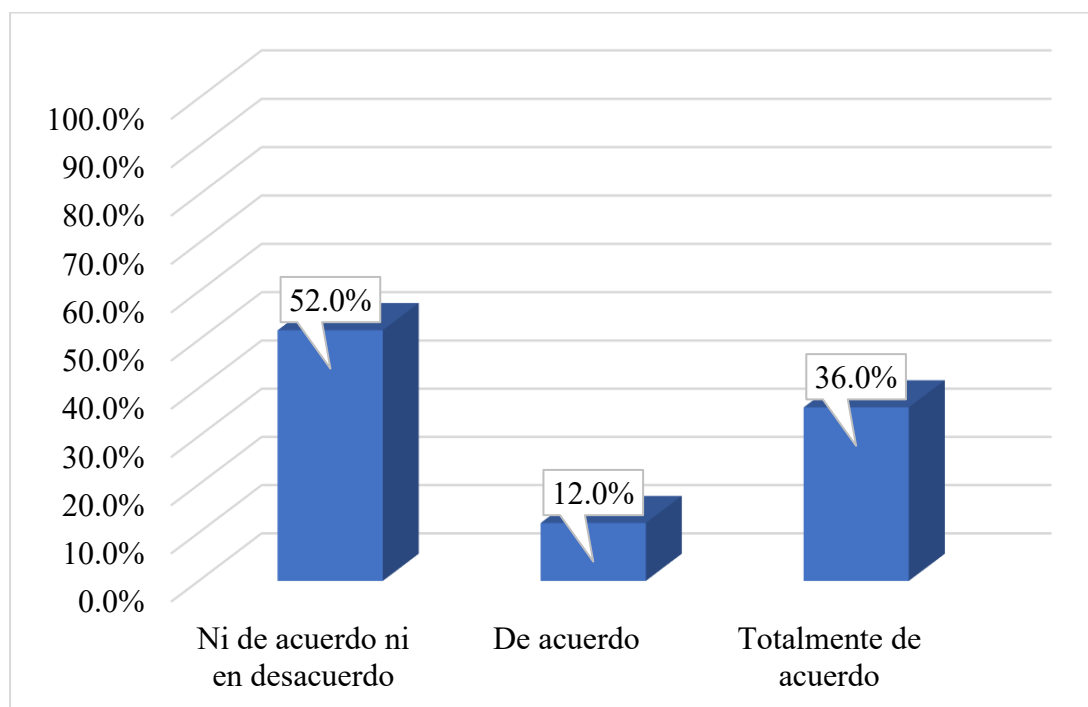
**Tabla 24**

*Cultura de colaboración efectiva*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13         | 52.0%      |
|        | De acuerdo                     | 3          | 12.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 20**

*Cultura de colaboración efectiva*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la colaboración entre los miembros del equipo impulsa la innovación y resolución creativa de problemas, según respuestas de los encuestados ya que el 28% está totalmente de acuerdo, el 36% de acuerdo y el 36% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

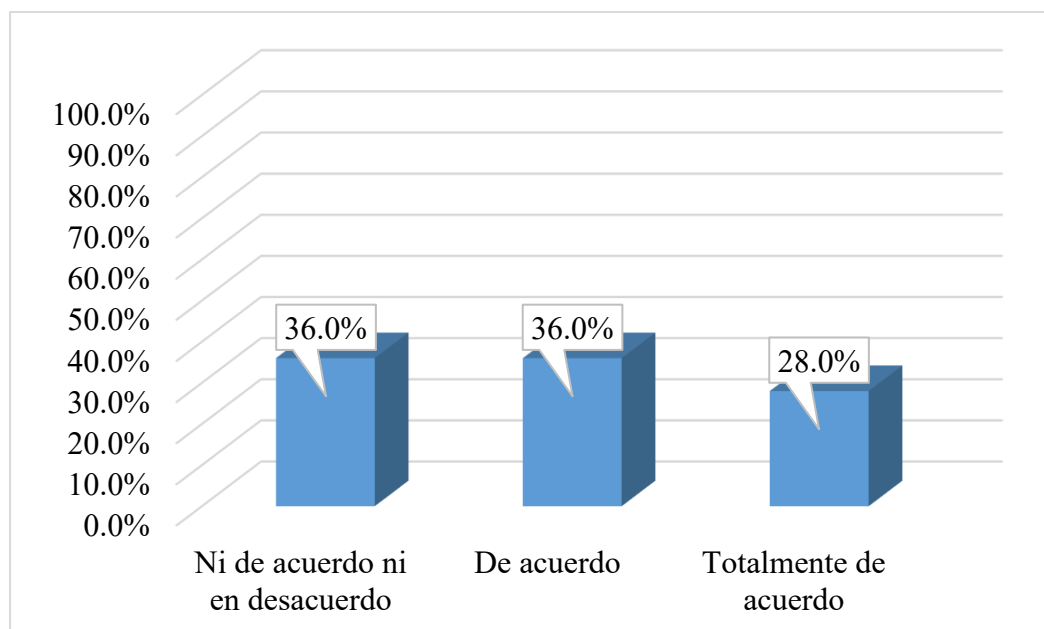
**Tabla 25**

*La colaboración entre los miembros del equipo impulsa la innovación y la resolución creativa de problemas*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 36.0%      |
|        | De acuerdo                     | 9          | 36.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 7          | 28.0%      |
| Total  |                                | 25         | 100.0%     |

**Figura 21**

*La colaboración entre los miembros del equipo impulsa la innovación y la resolución creativa de problemas*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que las competencias laborales facilitan la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales, según respuestas de los encuestados ya que el 84% está totalmente de acuerdo y el 16% de acuerdo.

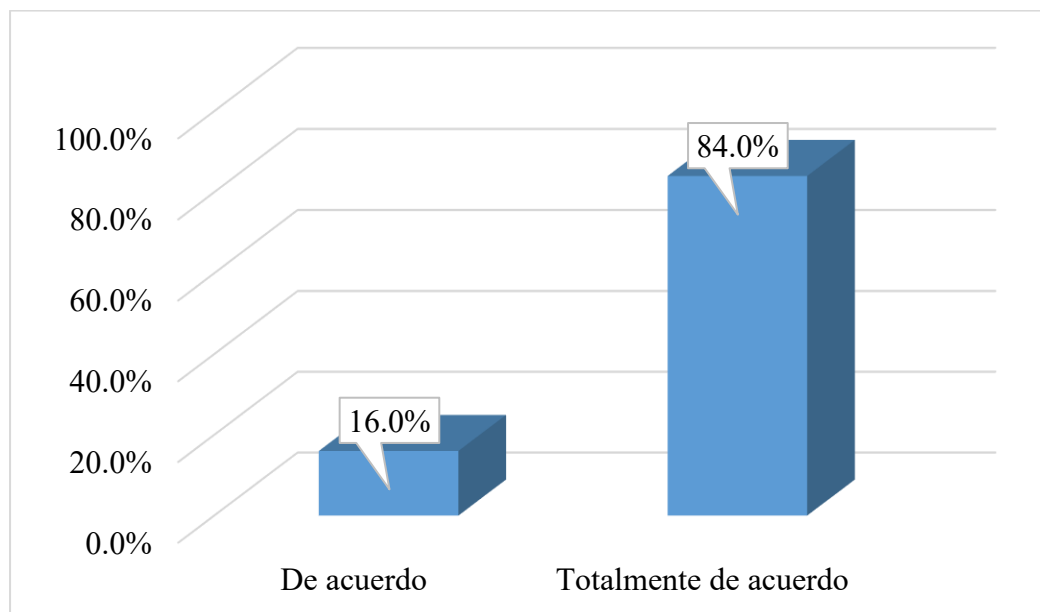
**Tabla 26**

*Las competencias laborales facilitan la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales*

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Válido | De acuerdo            | 4          | 16.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo | 21         | 84.0%      |
|        | Total                 | 25         | 100.0%     |

**Figura 22**

*Las competencias laborales facilitan la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la mejora continua las competencias laborales podría aumentar significativamente tu eficacia en el trabajo, según respuestas de los encuestados ya que el 64% está totalmente de acuerdo y el 36% de acuerdo.

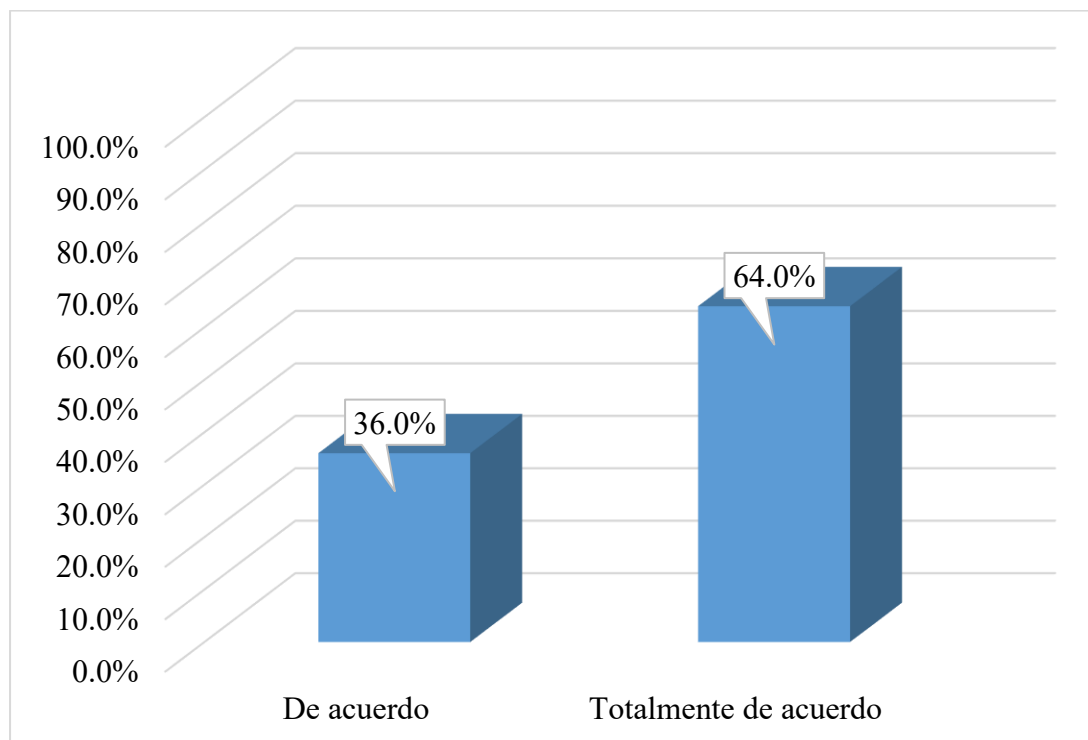
**Tabla 27**

*La mejora continua de las competencias laborales puede aumentar la eficacia en el trabajo*

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Válido | De acuerdo            | 9          | 36.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo | 16         | 64.0%      |
|        | Total                 | 25         | 100.0%     |

**Figura 23**

*La mejora continua de las competencias laborales puede aumentar la eficacia en el trabajo*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que es importante buscar oportunidades para mejorar las habilidades y conocimiento sin esperar instrucciones explícitas, según respuestas de los encuestados ya que el 76% está totalmente de acuerdo y el 24% de acuerdo.

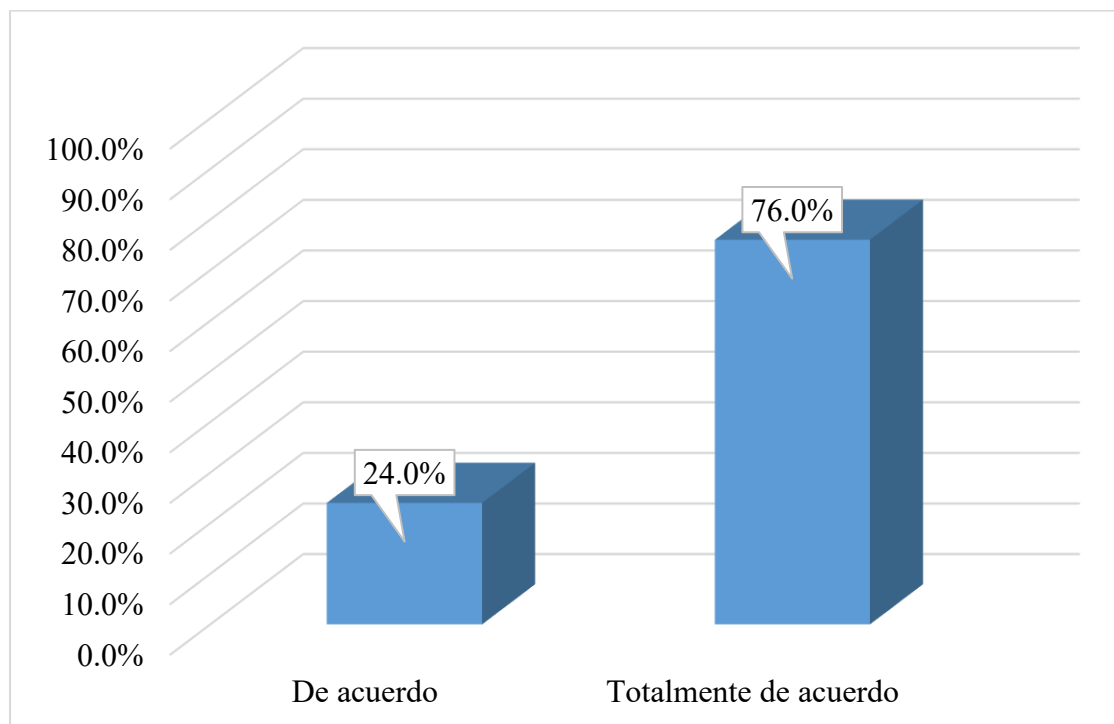
**Tabla 28**

*Importancia de buscar oportunidades para mejorar las habilidades y conocimientos*

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Válido | De acuerdo            | 6          | 24.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo | 19         | 76.0%      |
|        | Total                 | 25         | 100.0%     |

**Figura 24**

*Importancia de buscar oportunidades para mejorar las habilidades y conocimientos*





De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la proactividad es importante y valorada dentro de las organizaciones, según respuestas de los encuestados ya que el 72% está totalmente de acuerdo y el 28% de acuerdo.

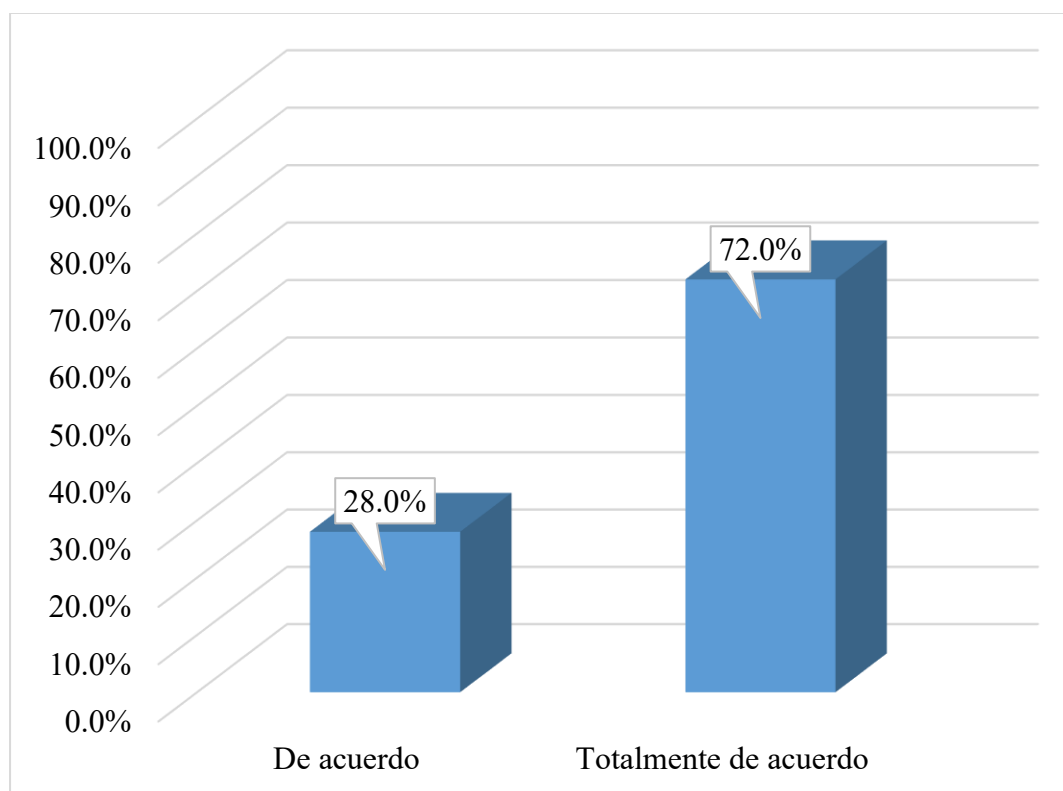
**Tabla 29**

*Proactividad valorada y reconocida en la organización*

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------------------|------------|------------|
| Válido | De acuerdo            | 7          | 28.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo | 18         | 72.0%      |
|        | Total                 | 25         | 100.0%     |

**Figura 25**

*Proactividad valorada y reconocida en la organización*



De acuerdo a los resultados obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se observó que la satisfacción laboral impacta en la disposición de contribuir en ideas y esfuerzos adicionales, según respuestas de los encuestados ya que el 24% está totalmente de acuerdo, el 44% de acuerdo y el 32% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

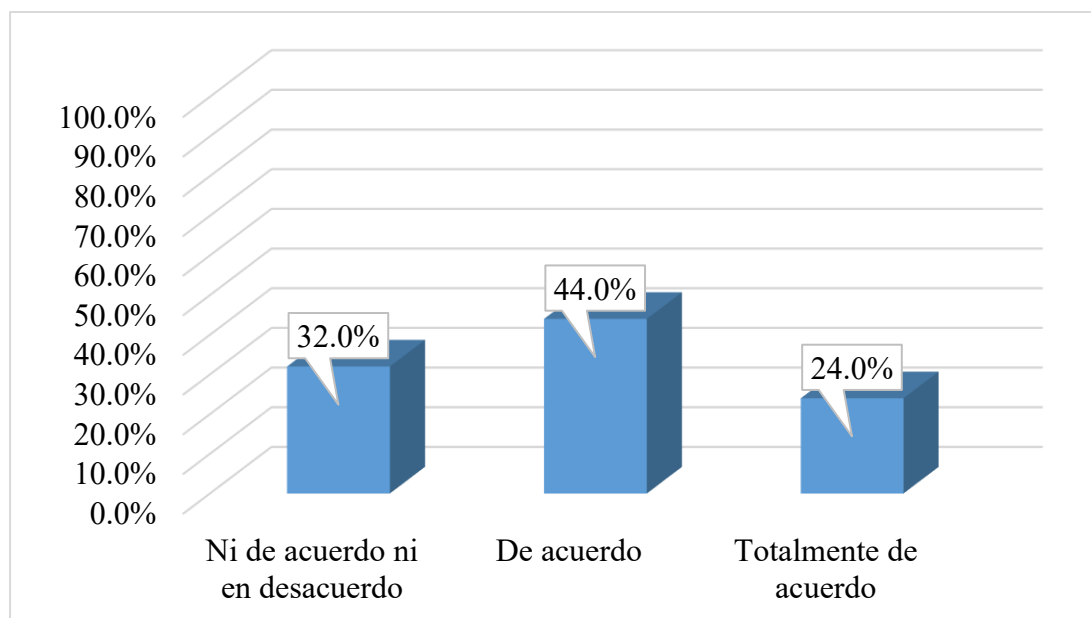
**Tabla 30**

*La satisfacción laboral impacta en la disposición para contribuir con ideas y esfuerzos adicionales*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 32.0%      |
|        | De acuerdo                     | 11         | 44.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 6          | 24.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 26**

*La satisfacción laboral impacta en la disposición para contribuir con ideas y esfuerzos adicionales*



Según los hallazgos derivados de la base de datos compuesta por 25 encuestados, se observó que la satisfacción laboral se vincula a un ambiente laboral positivo, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 24% de acuerdo y el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

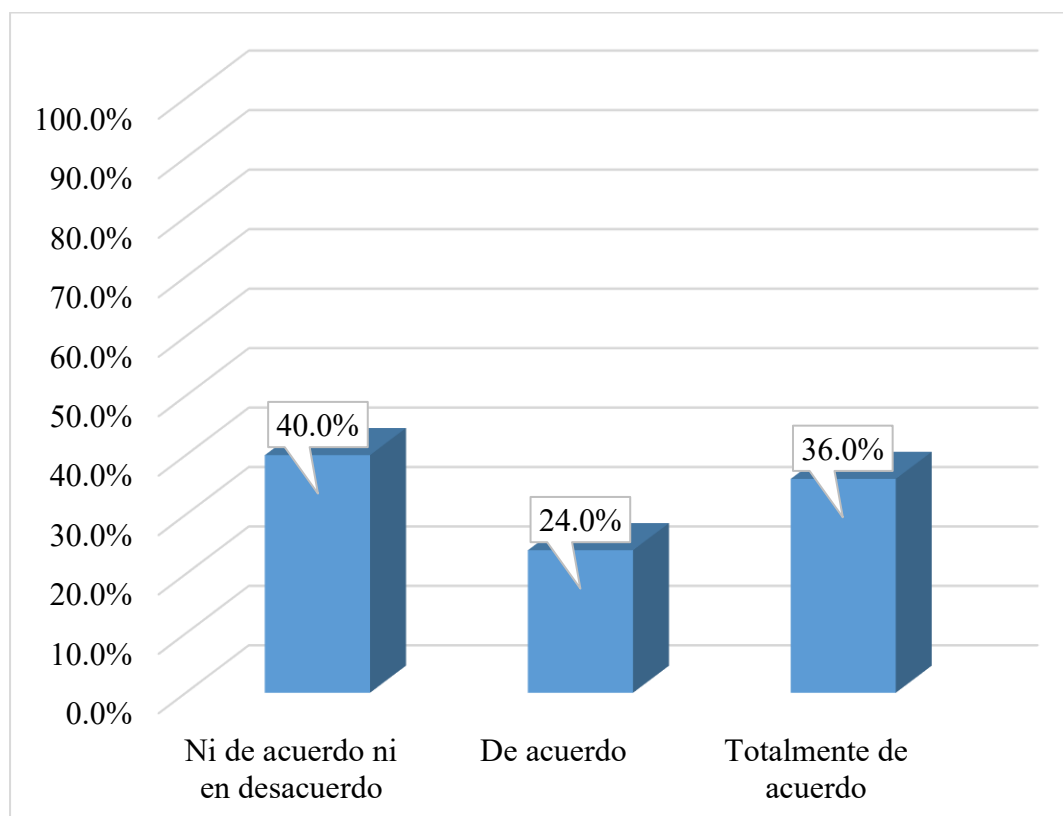
**Tabla 31**

*La satisfacción laboral está vinculada a un ambiente laboral positivo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 40.0%      |
|        | De acuerdo                     | 6          | 24.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 27**

*La satisfacción laboral está vinculada a un ambiente laboral positivo*



Conforme a los datos recopilados de la base de información correspondiente a 25 encuestados, se observó que las recompensas y reconocimientos en la empresa son adecuados y justos, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo y el 24% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

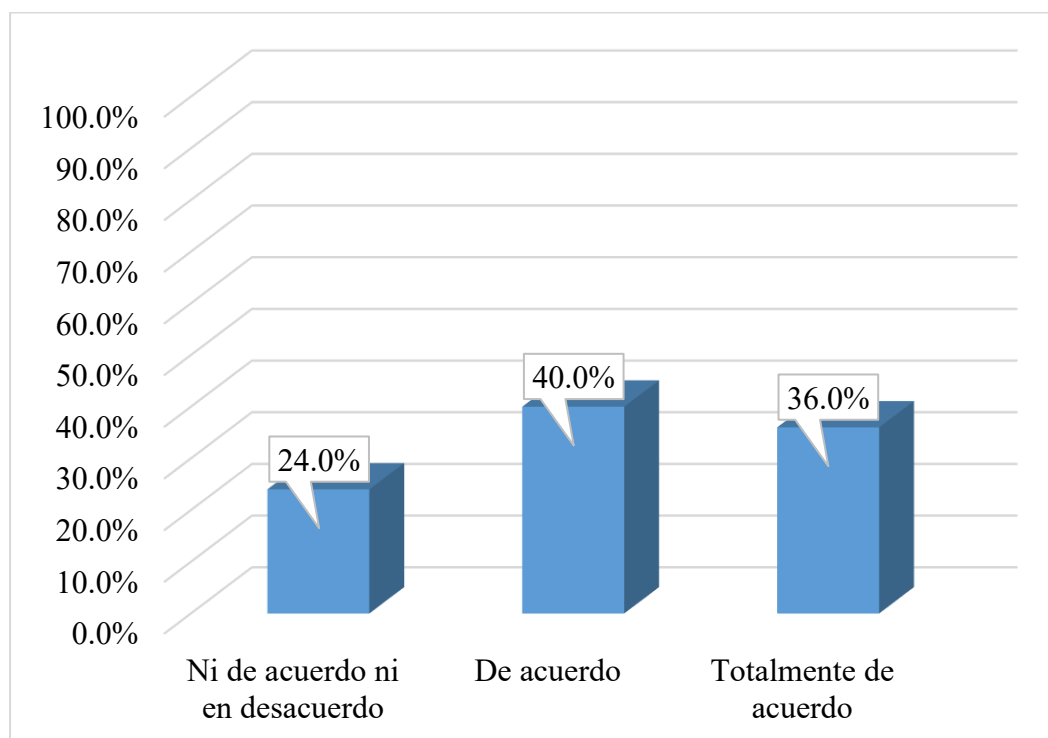
**Tabla 32**

*Las recompensas y reconocimientos en la empresa son adecuados y justos*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 24.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 29**

*Las recompensas y reconocimientos en la empresa son adecuados y justos*



Según los resultados obtenidos a partir de la base de datos que incluye a 25 encuestados, se observó que las recompensas contribuyen a un ambiente laboral colaborativo, según respuestas de los encuestados ya que el 32% está totalmente de acuerdo, el 40% de acuerdo y el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

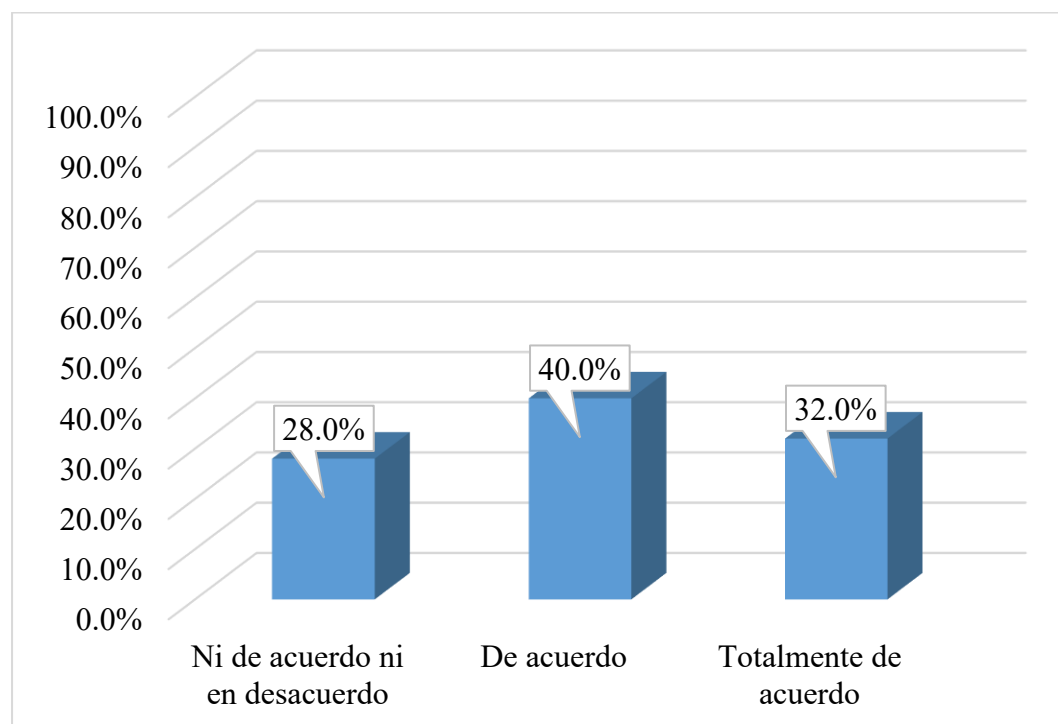
**Tabla 33**

*Las recompensas contribuyen a un ambiente laboral colaborativo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7          | 28.0%      |
|        | De acuerdo                     | 10         | 40.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 8          | 32.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 28**

*Las recompensas contribuyen a un ambiente laboral colaborativo*



Conforme a los hallazgos obtenidos de la base de datos de 25 encuestados, se identificó que los incentivos tienen un impacto significativo en el grado de compromiso laboral, según respuestas de los encuestados ya que el 36% está totalmente de acuerdo, el 12% de acuerdo y el 52% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

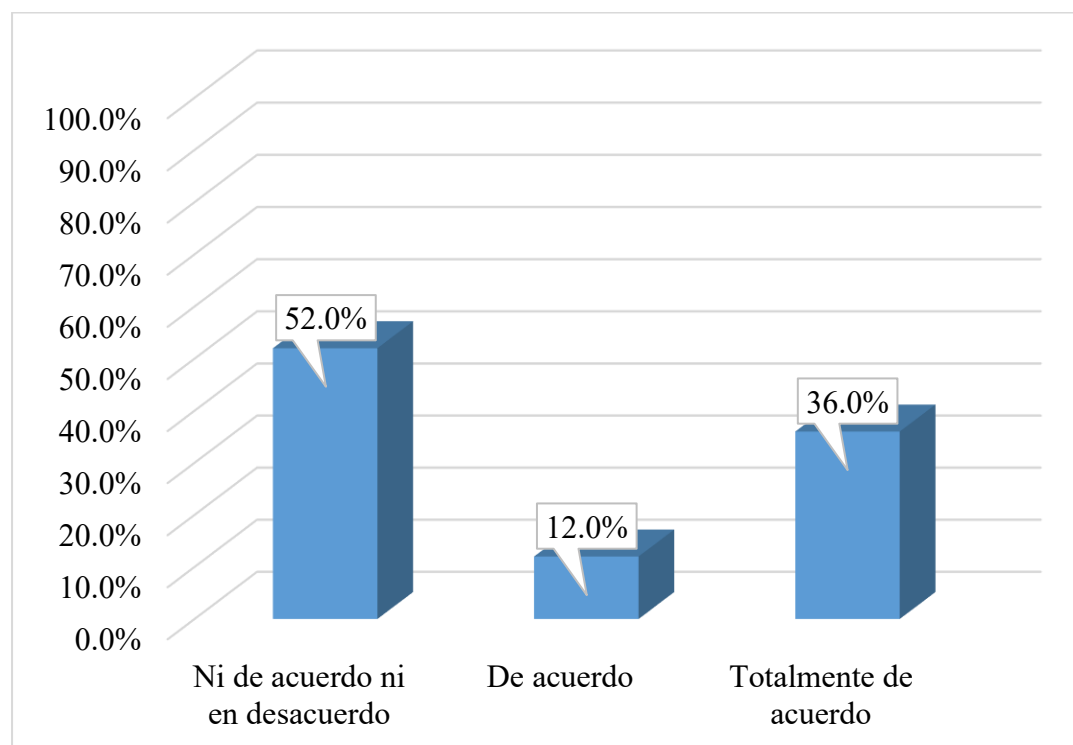
**Tabla 34**

*Los incentivos influyen en el nivel de compromiso en el trabajo*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 13         | 52.0%      |
|        | De acuerdo                     | 3          | 12.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 36.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 29**

*Los incentivos influyen en el nivel de compromiso en el trabajo*



Conforme a los resultados derivados de la base de datos que incluye a 25 encuestados, se observó que los incentivos impactan positivamente en la retención de talento en la empresa, según respuestas de los encuestados ya que el 28% está totalmente de acuerdo, el 36% de acuerdo y el 36% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

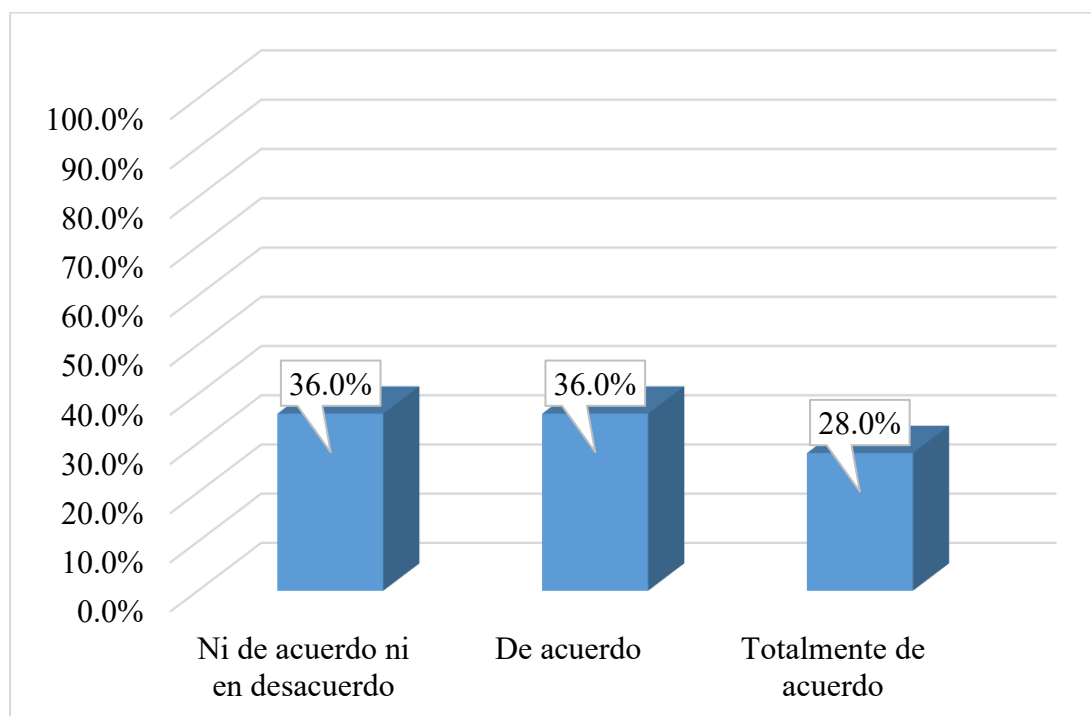
**Tabla 35**

*Los incentivos impactan positivamente en la retención de talento en la empresa*

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------------|------------|------------|
| Válido | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 36.0%      |
|        | De acuerdo                     | 9          | 36.0%      |
|        | Totalmente de acuerdo          | 7          | 28.0%      |
|        | Total                          | 25         | 100.0%     |

**Figura 30**

*Los incentivos impactan positivamente en la retención de talento en la empresa*



## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El índice de correlación de 0.491\*, clasificado como débilmente positivo, y el valor de significancia de 0.013 obtenido en los análisis globales de la prueba de hipótesis evidencian una vinculación entre el ambiente organizacional y la eficiencia operativa de la fuerza laboral en RETYGSAC, 2023. Estos resultados resultan especialmente coincidentes con los de Uriarte (2023), quien identificó una correlación moderadamente fuerte ( $p < .05$ ) entre el ambiente organizacional y la calidad del servicio en el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo. Esto implica que el entorno organizacional podría incidir en la capacidad de prestación de servicios, potencialmente debido a una organización más eficiente de los empleados, lo que a su vez incrementa la satisfacción del cliente. De igual manera, Huamán (2023) observó una correlación positiva relativamente moderada existente con el entorno organizacional y el desempeño laboral. en la Caja Municipal, sugiriendo que la gestión adecuada del entorno laboral, considerando factores como la estructura organizativa, las interacciones interpersonales y las normas institucionales contribuye a un aprovechamiento más eficaz de la capacidad laboral de los colaboradores.

Proveniente a la primera hipótesis específica, Los resultados revelaron una correlación positiva moderada, medida mediante el coeficiente Rho de Spearman, entre el ambiente organizacional y la dimensión de trabajo en equipo. Esta relación se reflejó en un coeficiente de correlación de 0.519\* y un valor de significancia de 0.008. Estos hallazgos son coherentes con los obtenidos por Mora y Escobar (2020) quienes identificaron una leve correlación en un centro de desarrollo humano entre el desempeño laboral y el ambiente laboral. De manera similar, Espinoza y Mendoza (2023) observó una relación altamente significativa ( $r_s = 0.795$ ;  $p = 0.000$ ) entre el desempeño laboral y el ambiente organizacional.

En la misma línea, Laos (2023) observó una conexión estadísticamente relevante (Sig. 0,000 < 5%) de  $r = 0.861$  entre el desempeño laboral y el ambiente organizacional en un centro



hospitalario. Estos estudios se vinculan con el resultado obtenido en el estudio dado que, el desempeño laboral se basa en realizar un trabajo en equipo sólido para que el desempeño surja de manera positiva y el clima también mejore de manera significativa.

En relación con la primera proposición específica, los hallazgos revelaron una asociación positiva de intensidad moderada, calculada mediante el coeficiente Rho de Spearman, Se evidenció una relación entre el ambiente organizacional y el componente de colaboración grupal, con un índice de correlación de 0.519\* y una probabilidad de significancia de 0.008. Los resultados son consistentes con la literatura previa y refuerzan la conexión entre estos factores. Con los de Mora y Escobar (2020) sus investigadores detectaron una correlación débil en un centro de desarrollo humano entre el rendimiento laboral y el ambiente organizacional. De manera análoga, Espinoza y Mendoza (2023) encontraron una conexión positiva altamente significativa ( $r_s=0.795$ ;  $p=0.000$ ) entre el rendimiento laboral y el clima organizacional. De manera similar, Laos (2023) descubrió una relación estadísticamente relevante (Sig.  $0,000 < 5\%$ ) con un valor de  $r = 0.861$  entre el rendimiento laboral y el entorno organizacional en un establecimiento hospitalario, por lo que, mejorar estos aspectos puede impactar positivamente en la retención de personal, y al alinear estas mejoras con las competencias laborales necesarias, se puede fortalecer aún más la estabilidad y el rendimiento del equipo.

Respecto a la tercera hipótesis específica, Los resultados revelaron la relación entre la variable clima organizacional y la dimensión satisfacción laboral, según lo indicado por el coeficiente de Rho de Spearman, que presentó un valor de significancia de 0.008 y un coeficiente de correlación de 0.519\*, el cual sostiene una correlación positiva de intensidad moderada. Por último, Vera et al. (2023) destacó una relación significativa entre el entorno laboral y la satisfacción de los empleados en un contexto de ventas telefónicas, subrayando la importancia de focalizarse en las áreas que afectan la satisfacción en el trabajo, especialmente

en mujeres y asesores telefónicos, con el propósito de optimizar la retención y la calidad de vida laboral en este ámbito.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Con respecto a la hipótesis general, se pudo establecer que existe una correlación significativa. ( $p = 0.013 < 0.05$ ) entre el ambiente organizacional y la eficiencia organizacional del personal. El coeficiente de correlación (Rho) de 0.491\* indica una relación positiva de moderada intensidad entre ambas variables, sugiriendo que mejoras en el clima organizacional pueden estar asociadas a un incremento en la eficiencia del personal en la organización.
- 6.2. Con base en los resultados que se obtuvo del estadístico Rho de Spearman, los cuales señalan una correlación significativa entre ambas variables (con una diferencia significativa de 0.008, inferior al umbral de 0.05), lo que permite afirmar que existe una relación entre el entorno laboral y el trabajo en equipo, en relación con la primera hipótesis específica. El vínculo positivo medio indicado por el coeficiente de correlación de 0,519\* confirma que el trabajo en equipo del personal se desarrolla paralelamente a la mejora del clima organizativo.
- 6.3. Considerando la segunda hipótesis específica, se ha confirmado la existencia de una correlación significativa entre las dos variables. Además, se observa un coeficiente de correlación de 0.537\*, lo que demuestra una relación positiva entre las competencias laborales del personal y el ambiente laboral.
- 6.4. De acuerdo con los resultados obtenidos al evaluar la tercera hipótesis específica, se puede concluir que existe una relación significativa entre el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo del personal, dado que el valor de significancia obtenido (0,008) es inferior al umbral de 0,05. (0.519\*).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Se sugiere a la organización enfocarse en mejorar y mantener un clima laboral positivo, donde se podría lograr a través de programas de bienestar, comunicación efectiva y acciones que fomenten un ambiente de trabajo saludable.
- 7.2. Es recomendable aplicar estrategias específicas para fortalecer el clima laboral y Fomentar el trabajo conjunto entre los integrantes del equipo, mediante actividades de formación, eventos de integración y comunicación abierta podrían contribuir a mejorar estas dimensiones.
- 7.3. Se sugiere, a pesar de no existir una asociación, no subestimar esta relación, por lo que la organización puede considerar programas de Capacitación y desarrollo que no solo se enfoquen en las competencias técnicas, sino también en el fortalecimiento de las habilidades interpersonales, dado que estas podrían tener un impacto favorable en el ambiente laboral.
- 7.4. Se recomienda continuar fortaleciendo las iniciativas que contribuyan a un ambiente de trabajo positivo, por medio de la retroalimentación constante, La involucración activa del empleado en la toma de decisiones, así como en la satisfacción de sus demandas y expectativas, pueden ser factores fundamentales para preservar y optimizar la satisfacción laboral.

## VIII. REFERENCIAS

- Bardales, C. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Científica]. Repositorio Universidad Científica. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2023/TLBardales%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermejo, M., Suárez, I., y Salazar, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/html/>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).
- Brieto, C., Pitre, 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. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Bustamante, M. L., Gálvez, N. y Arrunategui, B. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 150-161. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las Fuerzas Armadas. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Camue, A, Carballal, E, y Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es)
- Cardena, A. (2023). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Producción – Región San Martín* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio UNAS.  
[https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2455/TS\\_ACR\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2455/TS_ACR_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Charaja, M., y Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 05-13.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es).
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es)
- Colín, C. (2017). Bienestar laboral, sentido del rol y la ejecución de la estrategia. *The Anáhuac journal*, 17(1), 11-32. <https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2017v17n1.01>
- Dávila, R., Corzo, E., Quispe, J., y Diaz, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&tlng=es).

- Díaz, D. (2005). Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna. *ACIMED*, 13(3), 1.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000300010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000300010&lng=es&tlng=es).
- Escobar, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 21(96), 31-55.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232005000300002&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002&lng=en&tlng=es)
- Espinoza, R., y Mendoza, D. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ICYCON Peruana E.I.R.L., Huancavelica – 2022* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Universidad Peruana Los Andes.  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5177/T037\\_23272451\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5177/T037_23272451_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gestión. (2022). *Perú sube en ranking de competitividad, pero cae en eficiencia de gobierno y de negocios*. Economía. <https://s3.us-west-2.amazonaws.com/cdn.centrum.pucp.education/wp-content/uploads/2022/08/11070758/peru-sube-ranking-competitividad-cae-eficiencia-gobierno-negocios.pdf>
- Gómez, A., y Acosta, H. (2003). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *ACIMED*, 11(6)  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011&lng=es&tlng=es).
- Gorjón, J., y Ramón, M. (2021). Mediación para la reducción de los conflictos interpersonales en el contexto organizacional. *Justicia*, 26(39), 1-24.  
[\[https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690\]](https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690)(<https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690>)

- Guevara, X. (2019). *Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Huamán, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 174-188. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>
- Huaraz, V. (2023). *Influencia del clima laboral y el proceso de selección en la rotación de personal en PwC Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19154/T018\\_7217674\\_5\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/19154/T018_7217674_5_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iglesias, A., y Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), e1257. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016&lng=es&tlng=es).



- Laos, E. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Servicio de Obstetricia del Hospital de Barranca, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7548/TESIS%20ELENA%20LAOS%202023%20REPOSITORIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León, L., Noriega, E., y Murillo, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 15-32.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2018000200003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200003&lng=es&tlng=es)
- Linares, A. (2006). Cambios en las relaciones laborales y nuevas formas de organización. *Gaceta Laboral*, 12(2), 216-231.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-85972006000200003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972006000200003&lng=es&tlng=es)
- López, A., (2010). La proactividad empresarial como elemento de competitividad. *Ra Ximhai*, 6(2), 303-312. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46115146011.pdf>
- López, A. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Luna, L. (2013). La confianza y la colaboración en proyecto interorganizacionales de tecnologías de información en el sector público. *Gestión y política pública*, 22(spe), 171-210. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792013000400006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400006&lng=es&tlng=es).

- Macias, E., y Vanga, M. (2013). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>
- Madero, S, y Trevinyo, R. (2011). Las recompensas en el trabajo dentro de la empresa familiar mexicana: desde la perspectiva de la generación Y. *Investigación administrativa*, 40(107), 7-18.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782011000100007&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782011000100007&lng=es&tlng=es)
- Marin, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.  
<https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Maza, G., Motta, G, Motta, G, y Jarquin, P. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de sanidad militar*, 77(1).  
<https://doi.org/10.56443/rsm.v77i1.371>
- Mercado, O. (2021). *Un adecuado clima laboral ayuda a mejorar la productividad empresarial, tras la pandemia COVID-19*. ASCEND. <https://ascend.org.mx/un-a-decuado-clima-laboral-ayuda-a-mejorar-la-productividad-empresarial-tras-la-pandemia-covid-19/>
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S., y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000400009&lng=es&tlng=es)
- Mora, P., y Escobar, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Técnico para el Trabajo y Desarrollo Humano Inter*

*System Express de Santa Cruz de Lorica, Córdoba*. [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño]. Repositorio UAN.

<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/1958/2/2020PaolaAndreaMoraLozano.pdf>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19.  
<https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Muñoz, D., Vázquez, P., Roque, K., Aguilar, M., Cajero, A., Delgado, J., y Compeán, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene*, 16(2), 1330.  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004&lng=es&tlng=es).

Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D. y Gonzáles, C. (2019). Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018: Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú. *Nota técnica del BID*; 1652.  
<http://dx.doi.org/10.18235/0001653>

Ordoñez, M. (2015). Indagación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional. *Tendencias y Retos*, 2(7).  
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1234&context=te>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. Noticias. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Impulsando la productividad*. Guía para organizaciones empresariales. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_759886.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_759886.pdf)

- Pardo, K., Andia, M., Rodríguez, A., Pérez, W., y Moscoso, B. (2011). Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social, 2009. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28, 342-351. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n2/a29v28n2>
- Pedraja, L., Rodríguez, E., y Rodríguez, J. (2006). Liderazgo y decisiones estratégicas: Una perspectiva integradora. *Interciencia*, 31(8), 577-582. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0378-18442006000800007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442006000800007&lng=es&tlng=es).
- Pedraja, L., Rodríguez, E., y Rodríguez, J. (2009). Gestión del conocimiento, eficacia organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 495-506. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000400002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400002&lng=es&tlng=es).
- Pérez, A. (2009). Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(46), 183-194. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000200003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000200003&lng=es&tlng=es).
- Pujol, L., y Foutel, M. (2018). Cultura, identidad e imagen organizacional: desarrollo de una metodología para su estudio en la Universidad. *Revista iberoamericana de educación superior*, 9(26), 64-86. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2018.26.297>
- Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

- Ramos, D. (2021). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD]. Repositorio UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/21111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=20EC60FE3DBCEDBD6C174A1647FCE9F9.jvm1?sequence=1>
- Reyes, S., y Larzabal, A. (2023). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa Alquimiasoft S.A. Uniandes EPISTEME. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(1), 41-53.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8879880>
- Rojo, M., Padilla, A., y Riojas, R. (2019). La innovación y su importancia. *Revista Científica UISRAEL*, 6(1), 9-22. <https://doi.org/10.35290/rcui.v6n1.2019.67>
- Sabastizagal, I., Astete, J., y Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 32-41. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Segredo, A., García, J., López, P., León, P., y Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37.  
<https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Sumba, R., Moreno, P. y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

- Uriarte, H. (2023). *Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el Centro de Gestión Tributaria Chiclayo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11089/Uriarte%20Olazabal%20Juan%20Humberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vasco, J. (2023). *El análisis del clima organizacional y su relación en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3231/1/77390.pdf>
- Vera, J., Borbon, C., Mejia, J., y Durazo, F. (2023). Relación y comparación entre las variables de clima organizacional, satisfacción y calidad de vida en una empresa de ventas por teléfono en el noroeste de México. *Revista SET Panta Rei*, 3(5), 83-109.  
<https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4>
- Villacorta, J., Colina, F, Pantigoso, N., y Valverde, W. (2023). Habilidades directivas y comunicación organizacional interna. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(16), 32-54. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i16.2516>

## **IX. ANEXOS**

### Anexo A. Matriz de Consistencia

| PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | VARIABLES - DIMENSIONES - INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | METODOLOGIA                                                                                                                           |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|-------------------|------------------|----------------|----------------------------|-----|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------|--------------------|-----|---------|------------|-----------|---------------|-------------------------------|-------|---------|------------------------------------|-------------|-------------|-------|-------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|-----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|---------------------------|----------|-----|---------|--------------|--------------------------|--------------|-------|---------|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a. ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023?</p> <p>b. ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con las competencias laborales en RETYGSAC, 2023?</p> <p>c. ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Determinar la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023</p> <p>b. Determinar la relación entre el clima organizacional y las competencias laborales en RETYGSAC, 2023.</p> <p>c. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023.</p> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia organizacional del personal en RETYGSAC, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>a. Existe relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo en RETYGSAC, 2023.</p> <p>b. Existe relación entre el clima organizacional y las competencias laborales en RETYGSAC, 2023.</p> <p>c. Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en RETYGSAC, 2023.</p> | <p><b>Variable 1: Clima Organizacional</b></p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Escala de valores</th><th>Niveles y rangos</th></tr><tr><td rowspan="3">V1Comunicacion</td><td>Relaciones interpersonales</td><td rowspan="3">1-4</td><td rowspan="3">Ordinal</td><td rowspan="8">(1)Totalmente en desacuerdo.<br/>(2)En desacuerdo<br/>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br/>(4)De acuerdo<br/>(5)Totalmente de acuerdo</td></tr><tr><td>Canales de comunicación</td></tr><tr><td>Resolución de conflictos</td></tr><tr><td rowspan="3">V2. Liderazgo</td><td>Toma de decisiones</td><td rowspan="3">5-9</td><td rowspan="3">Ordinal</td></tr><tr><td>Innovación</td></tr><tr><td>Identidad</td></tr><tr><td rowspan="2">V3.Motivacion</td><td>Satisfacción del área usuaria</td><td rowspan="2">10-11</td><td rowspan="2">Ordinal</td></tr><tr><td>Cumplimiento del objetivos y metas</td></tr></table> <p><b>Variable 2. Eficiencia organizacional del personal</b></p> <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th><th>Ítems</th><th>Escala de valores</th><th>Niveles y rangos</th></tr><tr><td rowspan="3">V1. Trabajo en equipo</td><td>Comunicación asertiva</td><td rowspan="3">1-6</td><td rowspan="3">Ordinal</td><td rowspan="8">((1) Totalmente en desacuerdo.<br/>(2)En desacuerdo<br/>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br/>(4)De acuerdo<br/>(5)Totalmente de acuerdo</td></tr><tr><td>Empatía</td></tr><tr><td>Colaboración</td></tr><tr><td rowspan="2">V2.Competencias laborales</td><td>Eficacia</td><td rowspan="2">7-9</td><td rowspan="2">Ordinal</td></tr><tr><td>Proactividad</td></tr><tr><td rowspan="3">V3. Satisfacción laboral</td><td>Satisfacción</td><td rowspan="3">10-12</td><td rowspan="3">Ordinal</td></tr><tr><td>Recompensas</td></tr><tr><td>Incentivos</td></tr></table> | Dimensiones                                                                                                                           | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles y rangos | V1Comunicacion | Relaciones interpersonales | 1-4 | Ordinal | (1)Totalmente en desacuerdo.<br>(2)En desacuerdo<br>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>(4)De acuerdo<br>(5)Totalmente de acuerdo | Canales de comunicación | Resolución de conflictos | V2. Liderazgo | Toma de decisiones | 5-9 | Ordinal | Innovación | Identidad | V3.Motivacion | Satisfacción del área usuaria | 10-11 | Ordinal | Cumplimiento del objetivos y metas | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles y rangos | V1. Trabajo en equipo | Comunicación asertiva | 1-6 | Ordinal | ((1) Totalmente en desacuerdo.<br>(2)En desacuerdo<br>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>(4)De acuerdo<br>(5)Totalmente de acuerdo | Empatía | Colaboración | V2.Competencias laborales | Eficacia | 7-9 | Ordinal | Proactividad | V3. Satisfacción laboral | Satisfacción | 10-12 | Ordinal | Recompensas | Incentivos | <p><b>TIPO:</b> BASICA<br/><b>NIVEL:</b> CORRELACIONAL<br/><b>DISEÑO:</b> NO EXPETIMENTAL<br/><b>METODO:</b> CUANTITATIVO<br/><b>POBLACION</b><br/>La población objeto de análisis está compuesta por un conjunto de 25 personas. Elegidos meticulosamente, representarán la base sobre la que se desarrollará el estudio. Cada miembro de esta población desempeñará un papel crucial al proporcionar insights valiosos y experiencias que contribuirán a la comprensión y análisis de los fenómenos investigados.<br/><b>MUESTRA</b><br/>La muestra de estudio se determinó en 25 individuos. Este enfoque, conocido como censo, permite examinar de manera exhaustiva y detallada a todos los miembros de la población, eliminando la necesidad de aplicar técnicas de muestreo aleatorio.<br/><b>INSTRUMENTOS</b><br/>La recolección de la información se realizará en base a dos cuestionarios.<br/><b>PROCEDIMIENTOS</b><br/>Utilizando la base de datos se aplicó el programa estadístico SSPS 21.0 y Excel 2013 donde se procederá al análisis estadístico para obtener los siguientes resultados:<br/>Se procedió a describir los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar.</p> |
| Dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ítems                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Escala de valores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Niveles y rangos                                                                                                                      |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V1Comunicacion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Relaciones interpersonales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1-4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ordinal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (1)Totalmente en desacuerdo.<br>(2)En desacuerdo<br>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>(4)De acuerdo<br>(5)Totalmente de acuerdo   |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Canales de comunicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Resolución de conflictos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V2. Liderazgo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Toma de decisiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5-9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ordinal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Innovación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Identidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V3.Motivacion                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Satisfacción del área usuaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 10-11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ordinal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cumplimiento del objetivos y metas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dimensiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ítems                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Escala de valores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Niveles y rangos                                                                                                                      |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V1. Trabajo en equipo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Comunicación asertiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1-6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ordinal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ((1) Totalmente en desacuerdo.<br>(2)En desacuerdo<br>(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>(4)De acuerdo<br>(5)Totalmente de acuerdo |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Empatía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Colaboración                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V2.Competencias laborales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Eficacia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7-9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Ordinal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Proactividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V3. Satisfacción laboral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Satisfacción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 10-12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ordinal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Recompensas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Incentivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |             |       |                   |                  |                |                            |     |         |                                                                                                                                     |                         |                          |               |                    |     |         |            |           |               |                               |       |         |                                    |             |             |       |                   |                  |                       |                       |     |         |                                                                                                                                       |         |              |                           |          |     |         |              |                          |              |       |         |             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## Anexo B. Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE 1 (CLIMA ORGANIZACIONAL)

#### Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña:.....Sexo:.....Edad:.....

| Codificación          |               |                                |            |                       |
|-----------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1                     | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

|    |                                                                                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 01 | Relaciones interpersonales como factor positivo para la motivación y el compromiso de los trabajadores |   |   |   |   |   |
| 02 | Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo fomentan la comunicación efectiva                    |   |   |   |   |   |
| 03 | Canales de comunicación efectivos.                                                                     |   |   |   |   |   |
| 04 | Retroalimentación constante y abierta a través de los canales de comunicación                          |   |   |   |   |   |
| 05 | Resolución de conflictos fomentada por la empatía y comprensión                                        |   |   |   |   |   |
| 06 | Políticas y prácticas actuales de resolución de conflictos                                             |   |   |   |   |   |
| 07 | Toma de decisiones efectiva y estratégica                                                              |   |   |   |   |   |
| 08 | Participación de trabajadores en la toma de decisiones                                                 |   |   |   |   |   |
| 09 | Innovación para el crecimiento exitoso                                                                 |   |   |   |   |   |
| 10 | Cultura organizacional adecuada para la innovación                                                     |   |   |   |   |   |
| 11 | Influencia de la identidad en el sentido de pertenencia y compromiso con el trabajo                    |   |   |   |   |   |
| 12 | Identidad organizacional en la colaboración entre los equipos                                          |   |   |   |   |   |
| 13 | Oportunidades de desarrollo profesional adecuadas en el contexto de las condiciones laborales          |   |   |   |   |   |
| 14 | Condiciones laborales propician el rendimiento y la motivación                                         |   |   |   |   |   |
| 15 | Remuneración salarial justa y equitativa                                                               |   |   |   |   |   |
| 16 | Remuneración salarial como factor significativo en el nivel de motivación en el trabajo                |   |   |   |   |   |

## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE 2 (LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS PUBLICOS)

### Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña:.....Sexo:.....Edad:.....

| Codificación          |               |                                |            |                       |
|-----------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1                     | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| Totalmente desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

|    |                                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 01 | Comunicación asertiva para la resolución de conflictos                                                       |   |   |   |   |   |
| 02 | Comunicación clara y directa                                                                                 |   |   |   |   |   |
| 03 | La empatía contribuye a la resolución de conflictos y al fortalecimiento de las relaciones dentro del equipo |   |   |   |   |   |
| 04 | Fomenta la comprensión y apoyo mutuo entre los integrantes del equipo                                        |   |   |   |   |   |
| 05 | Cultura de colaboración efectiva                                                                             |   |   |   |   |   |
| 06 | La colaboración entre los miembros del equipo impulsa la innovación y la resolución creativa de problemas    |   |   |   |   |   |
| 07 | Las competencias laborales facilitan la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales.                 |   |   |   |   |   |
| 08 | La mejora continua de las competencias laborales puede aumentar la eficacia en el trabajo                    |   |   |   |   |   |
| 09 | Importancia de buscar oportunidades para mejorar las habilidades y conocimientos                             |   |   |   |   |   |
| 10 | Proactividad valorada y reconocida en la organización.                                                       |   |   |   |   |   |
| 11 | La satisfacción laboral impacta en la disposición para contribuir con ideas y esfuerzos adicionales          |   |   |   |   |   |
| 12 | La satisfacción laboral está vinculada a un ambiente laboral positivo                                        |   |   |   |   |   |
| 13 | Las recompensas y reconocimientos en la empresa son adecuados y justos                                       |   |   |   |   |   |
| 14 | Las recompensas contribuyen a un ambiente laboral colaborativo                                               |   |   |   |   |   |
| 15 | Los incentivos influyen en el nivel de compromiso en el trabajo                                              |   |   |   |   |   |
| 16 | Los incentivos impactan positivamente en la retención de talento en la empresa                               |   |   |   |   |   |

Anexo C. Ficha de validación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL  
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

Ficha de Validación  
(Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres:

Bazán Briceño, Jose Luis
- 1.2. Grado académico:

Magister
- 1.3. Cargo e Institución donde labora:

Docente EUPG UNFV
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA RETYGSAC, 2023”
- 1.6. Autor(a) del Instrumento:

Jessica Delia Vargas Rua

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| Crterios           | Indicadores                                    | Deficiente<br>0-20% | Baja<br>21-50% | Regular<br>51-70% | Buena<br>71%-90% | Muy buena<br>91%-100% |
|--------------------|------------------------------------------------|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Claridad        | Está formulado con lenguaje apropiado.         |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 2. Objetividad     | Está expresado en conductas observables        |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 3. Actualidad      | Adecuado al avance de la especialidad          |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 4. Organización    | Existe una organización lógica                 |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 5. Suficiencia     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.  |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 6. Consistencia    | Basado en aspectos teóricos científicos.       |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 7. Intencionalidad | Adecuado para valorar la investigación         |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 8. Coherencia      | Entre lo descrito en dimensiones e indicadores |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 9. Metodología     | La formulación responde a la investigación     |                     |                |                   |                  | 95%                   |
| 10. Pertinencia    | Es útil y adecuado para la investigación       |                     |                |                   |                  | 95%                   |

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%

- a) Deficiente☐
- b) Baja☐
- c) Regular☐
- d) Buena☐
- e) Muy buena☒

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, Julio de 2024

MG. JOSE LUIS BAZAN BRICEÑO



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL  
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**Ficha de Validación  
(Juicio de Experto)**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Collazos Páucar, Edwin  
 1.2. **Grado académico:** Doctor  
 1.3. **Cargo e Institución donde labora:** Docente de EUPG-UNFV  
 1.4. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario  
 1.5. **Título de la Investigación:** "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA RETYGSAC, 2023"  
 1.6. **Autor(a) del Instrumento:** Jessica Delia Vargas Rua

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

| Criterios          | Indicadores                                    | Deficiente<br>0-20% | Baja<br>21-50% | Regular<br>51-70% | Buena<br>71%-90% | Muy buena<br>91%-100% |
|--------------------|------------------------------------------------|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Claridad        | Está formulado con lenguaje apropiado.         |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 2. Objetividad     | Está expresado en conductas observables        |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 3. Actualidad      | Adecuado al avance de la especialidad          |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 4. Organización    | Existe una organización lógica                 |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 5. Suficiencia     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.  |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 6. Consistencia    | Basado en aspectos teóricos científicos.       |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 7. Intencionalidad | Adecuado para valorar la investigación         |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 8. Coherencia      | Entre lo descrito en dimensiones e indicadores |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 9. Metodología     | La formulación responde a la investigación     |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 10. Pertinencia    | Es útil y adecuado para la investigación       |                     |                |                   | 90%              |                       |

**II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%**

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☒ e) Muy buena ☐

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, Julio de 2024

**DR. EDWIN COLLAZOS PAUCAR**



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL  
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**Ficha de Validación  
(Juicio de Experto)**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. **Apellidos y Nombres:** Sánchez Camargo, Mario Rodolfo  
 1.2. **Grado académico:** Magister en Metodología de la Investigación  
 1.3. **Cargo e Institución donde labora:** Docente de EUPG-UNFV  
 1.4. **Nombre del instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario  
 1.5. **Título de la Investigación:** "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA EMPRESA RETYGSAC, 2023"  
 1.6. **Autor(a) del Instrumento:** Jessica Delia Vargas Rua

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

| Criterios          | Indicadores                                    | Deficiente<br>0-20% | Baja<br>21-50% | Regular<br>51-70% | Buena<br>71%-90% | Muy buena<br>91%-100% |
|--------------------|------------------------------------------------|---------------------|----------------|-------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Claridad        | Está formulado con lenguaje apropiado.         |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 2. Objetividad     | Está expresado en conductas observables        |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 3. Actualidad      | Adecuado al avance de la especialidad          |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 4. Organización    | Existe una organización lógica                 |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 5. Suficiencia     | Comprende los aspectos en cantidad y calidad.  |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 6. Consistencia    | Basado en aspectos teóricos científicos.       |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 7. Intencionalidad | Adecuado para valorar la investigación         |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 8. Coherencia      | Entre lo descrito en dimensiones e indicadores |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 9. Metodología     | La formulación responde a la investigación     |                     |                |                   | 90%              |                       |
| 10. Pertinencia    | Es útil y adecuado para la investigación       |                     |                |                   | 90%              |                       |

**II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%**

a) Deficiente ☐ b) Baja ☐ c) Regular ☐ d) Buena ☒ e) Muy buena ☐

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El Instrumento es aplicable en la investigación.

Lima, Julio de 2024

**MG. MARIO RODOLFO SANCHEZ CAMARGO**