



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CONCESIONARIA VIAL EN VILLA EL SALVADOR, 2024

Línea de investigación:

Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autora

Cipriano Porras, Bettina

Asesor

Díaz Roldán, Joel Renato

ORCID: 0000-0003-1559-0691

Jurado

Benites Medina, Amanda Marcela

Orrego Vásquez, Angelica Bernardina Peregrina

Orellana Marcial, Luz Marina

Lima - Perú

2026

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CONCESIONARIA VIAL EN VILLA EL SALVADOR, 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

26%	25%	14%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	4%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ulasamericas.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas	2%
	Trabajo del estudiante	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
6	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.ujcm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	1%
	Trabajo del estudiante	
9	repositorio.unc.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
10	Submitted to POSGRADO	<1%
	Trabajo del estudiante	
11	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
12	Submitted to uncedu	<1%
	Trabajo del estudiante	
13	alicia.concytec.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE UNA CONCESIONARIA VIAL EN VILLA EL SALVADOR, 2024.

Línea de Investigación:
Procesos sociales, periodismo y comunicación

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Autora
Cipriano Porras, Bettina

Asesor
Díaz Roldán, Joel Renato
ORCID: 0000-0003-1559-0691

Jurado
Benites Medina, Amanda Marcela
Orrego Vásquez, Angelica Bernardina Peregrina
Orellana Marcial, Luz Marina

Lima – Perú
2026

Dedicatoria

A mis padres y hermanos, por su amor incondicional.

A mi esposo Juan, por demostrarme que crecer es más fácil con la persona correcta a tu lado.

A mis hijos, quienes me acompañaron en las diferentes etapas de este camino, siendo mi mayor inspiración y motivación para culminar este logro.

Agradecimiento

A mi padre y hermanos, por su sacrificio y esfuerzo, que me han permitido ser la profesional que soy hoy.

A mi esposo Juan e hijos, por ser mi mayor apoyo y motivación.

ÍNDICE

Resumen.....	viii
Abstract... ..	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	2
<i>1.1.1. Problema general.....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.2. Problemas específicos.....</i>	<i>4</i>
1.2. Antecedentes	5
<i>1.2.1. Internacionales.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2. Nacionales.....</i>	<i>8</i>
1.3. Objetivos	13
<i>1.3.1. Objetivo general.....</i>	<i>13</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos.....</i>	<i>13</i>
1.4. Justificación.....	14
1.5. Hipótesis.....	15
<i>1.5.1. Hipótesis general</i>	<i>15</i>
<i>1.5.2. Hipótesis específicas</i>	<i>15</i>
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Bases teóricas	16
III. MÉTODO.....	33
3.1. Tipo de investigación	33
3.2. Ámbito temporal y espacial	33
3.3. Variables	34
3.4. Población y muestra	36
3.5. Instrumentos.....	36

3.6. Procedimientos	37
3.7. Análisis de datos	38
3.8. Consideraciones éticas	38
IV. RESULTADOS.....	39
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	50
VI. CONCLUSIONES	58
VII. RECOMENDACIONES	59
VIII. REFERENCIAS.....	61
IX. ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	35
Tabla 2. Ficha técnica clima organizacional.....	36
Tabla 3. Ficha técnica desempeño laboral	37
Tabla 4. Edad de participantes encuestados.....	39
Tabla 5. Pruebas de normalidad.....	39
Tabla 6. Correlaciones	40
Tabla 7. Prueba de regresión lineal.....	42
Tabla 8. Anova.....	42
Tabla 9. Resumen del modelo.....	43
Tabla 10. Coeficientes	43
Tabla 11. Estadísticas de total de elemento	44
Tabla 12. Estadísticas de escala	45
Tabla 13. Estadísticas de total de elemento	46
Tabla 14. Estadísticas de escala	47
Tabla 15. Baremos de desempeño laboral	47
Tabla 16. Baremos de clima organizacional	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Baremos de desempeño laboral	48
Figura 2. Baremos de clima organizacional.....	49

Resumen

El propósito de esta investigación fue analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de una concesionaria vial en Villa El Salvador durante 2024. Se empleó un diseño correlacional con 100 participantes. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario tipo Likert de 65 ítems: 33 para medir el clima organizacional y 32 para el desempeño laboral. La fiabilidad de los instrumentos se verificó con el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando valores de 0,864 para el clima organizacional y 0,713 para el desempeño laboral. Los resultados no mostraron relación significativa entre las dos variables, con un valor de significancia de 0,670, superior al margen de error del 5%, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, correlación

Abstract

The purpose of this research was to analyze the relationship between organizational climate and employee job performance at a road concessionaire in Villa El Salvador during 2024. A correlational design was used with 100 participants. Data were collected through a 65-item Likert-type questionnaire: 33 items to measure organizational climate and 32 to assess job performance. The reliability of the instruments was verified using Cronbach's Alpha coefficient, achieving values of 0.864 for organizational climate and 0.713 for job performance. The results showed no significant relationship between the two variables, with a significance value of 0.670, higher than the 5% margin of error, leading to the acceptance of the null hypothesis.

Keywords: organizational climate, work performance, evaluation

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación busca explorar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados dentro de una concesionaria vial de Villa El Salvador, durante el año 2024. Para ello, se empleó un enfoque correlacional, permitiendo examinar cómo se relacionan ambas variables.

La metodología del estudio se fundamenta en un enfoque teórico y experimental de nivel básico, utilizando un enfoque cuantitativo para obtener resultados medibles y comparables.

La estructura de la investigación está organizada en varios capítulos que abordan diferentes aspectos clave del proceso investigativo. En el Capítulo I, se plantea el problema de investigación, donde se realiza una revisión de estudios previos, tanto nacionales como internacionales, relacionados con el tema de estudio. Este capítulo establece las bases teóricas y el marco conceptual que orientarán los objetivos del estudio. El Capítulo II se centra en el marco teórico, donde se detallan las variables clave de estudio, proporcionando las definiciones, dimensiones, teorías relevantes y los aspectos clave que permiten profundizar y contextualizar el problema de investigación, y que servirán como soporte para la interpretación de los resultados. En el Capítulo III, se aborda la metodología empleada, detallando el tipo de investigación (exploratoria, descriptiva, correlacional, etc.), el diseño de estudio, el contexto temporal y espacial, las variables estudiadas, la muestra seleccionada, los métodos de recolección de datos, los procedimientos empleados, el análisis de los resultados y las consideraciones éticas que guían todo el proceso. El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos, organizados según las variables planteadas, los objetivos establecidos y las hipótesis formuladas, mostrando los hallazgos de la investigación. En el Capítulo V, se dedica a la discusión y el análisis de los hallazgos, comparándolos con estudios previos o investigaciones similares, para identificar patrones, similitudes o diferencias en relación con el problema

investigado. En el Capítulo VI, presenta las conclusiones, las cuales sintetizan los logros alcanzados y objetivos específicos de la investigación, destacando los hallazgos más importantes. El Capítulo VII ofrece las recomendaciones, que se basan en los resultados obtenidos, y sugieren acciones o líneas de trabajo futuras relacionadas con el tema de estudio. Finalmente, el Capítulo VIII contiene todas las fuentes citadas durante la investigación, y el Capítulo IX incluye los anexos, como instrumentos, tablas, gráficos o cualquier otro material complementario relevante. Esta estructura permite organizar de manera clara y ordenada todo el proceso investigativo, facilitando la comprensión y seguimiento del estudio.

1.1. Descripción y formulación del problema

El desempeño laboral en cualquier organización es un factor crucial que influye directamente en su éxito y eficiencia operativa. Esta variable se define por la calidad y volumen de trabajo realizado por cada empleado, así como por su grado de cumplimiento con los objetivos que la organización establece en su ámbito operativo. En un ámbito internacional Hernández (2023) señaló que el desempeño laboral es un asunto frecuente y relevante en las empresas, ya que es fundamental para cualquier empleado, sea líder o subordinado, alcanzar niveles de productividad sobresalientes tanto individualmente como en conjunto con sus compañeros. Esta colaboración tiene como fin lograr la máxima eficiencia y efectividad, lo que a su vez contribuye a la continuidad, el desarrollo y el éxito de la organización. Del mismo modo en el Perú según Lorrén (2018) el desempeño laboral de los empleados operativos en el sector privado es esencial para asegurar la eficiencia de las operaciones y el logro de las metas establecidas. Además, los resultados obtenidos no solo sirven para evaluar su rendimiento, sino que también influyen en decisiones como ascensos, recompensas y capacitación. En consecuencia, la medición continua del desempeño permite una gestión eficiente del talento humano, contribuyendo al éxito de la empresa.

La focalización de la problemática se sitúa en la empresa privada del sector de infraestructura vial Rutas de Lima S.A.C., concesionaria que tiene a cargo la administración del sistema peajes de la Ciudad de Lima, que fue otorgado por la municipalidad desde el 2013 a través de un contrato por 40 años de concesión. La organización tiene como propósito rehabilitar la infraestructura vial concesionada, mejorando las vías de comunicación para hacerlas más seguras y eficientes, y ofreciendo servicios de calidad, todo bajo una gestión responsable y respetuosa con las comunidades y el medio ambiente, cumpliendo con las expectativas de sus usuarios y accionistas.

El presente estudio se realizó con los trabajadores de la zona sur, particularmente en las áreas de recaudación, consideradas como el núcleo operativo de la empresa. Estas áreas están conformadas principalmente por cajeros y conductores, quienes representan el 80% de la planilla laboral. Uno de los principales inconvenientes identificados es la insatisfacción de los colaboradores frente a la gestión de sus líderes directos, lo que impacta negativamente en el clima laboral. Este problema se ve reflejado por una comunicación ineficaz entre el personal operativo y sus superiores, lo que genera un ambiente de trabajo tenso e incómodo.

Por otro lado, los empleados recién contratados enfrentan desafíos importantes debido a la asignación de tareas complejas por parte de los responsables de su capacitación, dificultando su integración. Adicionalmente, se observa que muchos trabajadores realizan sus funciones impulsadas por la urgencia económica y la escasez de mejores opciones laborales, lo que contribuye a una alta rotación del personal. Paralelamente, los colaboradores con mayor antigüedad expresan insatisfacción con los beneficios ofrecidos por la empresa, lo cual incrementa el descontento generalizado y afecta la estabilidad y cohesión organizacional.

El clima organizacional desempeña un rol clave en el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, lo que impacta directamente en el logro de los objetivos laborales. En este sentido, la motivación refuerza el rendimiento y la dedicación de los

empleados, estimulando su colaboración y el trabajo en equipo, mejorando la eficiencia en la ejecución de tareas. Además, una comunicación interna clara y eficaz facilita el flujo de información y la resolución de problemas, optimizando la interacción entre colaboradores y superiores. Por otro lado, un liderazgo adecuado inspira confianza y guía a los empleados, alineándolos con los objetivos organizacionales. Todo esto contribuye a un ambiente laboral que no solo favorece el bienestar de los empleados, sino que también optimiza su rendimiento, contribuyendo al éxito organizacional.

En la presente tesis se abordará la interacción del clima organizacional y el desempeño laboral en una concesionaria vial en Villa el Salvador, en el año 2024. Asimismo, se analizará cómo el ambiente laboral influye en la productividad y satisfacción de los colaboradores, centrándose en la comprensión de cómo diferentes aspectos del clima organizacional afectan su rendimiento dentro de la empresa.

1.1.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona motivación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?
- ¿De qué manera se relaciona trabajo en equipo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?
- ¿De qué manera se relaciona comunicación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?
- ¿De qué manera se relaciona liderazgo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Internacionales

Achote et al. (2022) llevaron a cabo un estudio titulado *Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC)*. El estudio se realizó en la institución de la Federación Deportiva de Cotopaxi ubicada en Latacunga, Ecuador durante el año 2021. El propósito primordial de la investigación fue analizar cómo el clima organizacional (CO) influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de la FDC. El método empleado implicó la aplicación de dos cuestionarios: uno orientado a evaluar la percepción del clima organizacional y otro enfocado en determinar el nivel de desempeño laboral. Ambos cuestionarios se distribuyeron entre todos los colaboradores de la institución, sumando un total de 60 individuos. Este estudio se caracterizó por su enfoque descriptivo, que se nutrió de una búsqueda detallada de información sobre cada variable para caracterizar el problema. Se sustentó en la modalidad básica de investigación y se apoyó en el paradigma cuantitativo. Los hallazgos obtenidos indican que, según lo expresado por los trabajadores, el clima organizacional en la Federación Deportiva de Cotopaxi es generalmente considerado moderadamente positivo en las dimensiones estudiadas, tal como se evidenció en la evaluación realizada. Como conclusión, se señala la necesidad de implementar nuevas estrategias de mejora y de implementar planes de acción adecuados para corregir los problemas detectados, dado que el entorno organizacional tiene un impacto directo en el rendimiento laboral de los empleados, afectando la calidad del trabajo realizado; los directivos parecen no reconocer deficiencias en su liderazgo y dirección en la organización, mientras que los colaboradores mantienen opiniones diferentes. Además, se identificó una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, como lo demuestra el valor

de Rho de Spearman de 0,930, lo muestra al CO con una gran influencia en el rendimiento de los empleados.

Aldaz et al. (2022) realizaron un artículo titulado *Clima organizacional y el desempeño laboral. El estudio se realizó en una institución educativa ubicada en el cantón Salitre ubicada en Ecuador, 2020*. La investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño de tipo no experimental descriptivo de alcance transeccional correlacional, de tipo básica. Se empleó un muestreo censal que incluyó a 40 participantes. Los datos fueron recolectados a través de una encuesta, utilizando un cuestionario para evaluar las variables de interés. Para evaluar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.853 para el clima organizacional y 0.827 para el desempeño laboral, lo cual confirma una alta consistencia en las mediciones. Los hallazgos revelaron una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral, con un valor de significancia menor a 0.05. Evidenciando que la percepción del clima organizacional en la unidad educativa está vinculada al rendimiento laboral de los trabajadores, lo que sugiere una correlación notable.

León (2022) llevó a cabo una tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad, Ecuador - 2017*. El objetivo principal del estudio fue investigar el impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral de las empresas comerciales. La metodología aplicada se basó en un enfoque mixto, combinando análisis cualitativos y cuantitativos, utilizando un método analítico, inductivo y deductivo. Se llevó a cabo un proceso de recolección de datos mediante una encuesta estructurada aplicada en 12 microempresas del Cantón. Los hallazgos obtenidos destacaron la importancia del clima organizacional en el desempeño laboral. Se recomendó a los gerentes de las microempresas implementar sistemas de incentivos y compensaciones para mejorar tanto el ambiente de trabajo como el desempeño laboral.

Sumba et al. (2022) ejecutaron una investigación titulada *Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes ubicadas en Ecuador - 2021*. El objetivo central del estudio fue analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes). Utilizaron una metodología basada en investigación bibliográfica y exploratoria, con un enfoque cualitativo. Los métodos inductivo y deductivo se emplearon para determinar las características del problema, utilizando la técnica de la ficha bibliográfica para identificar fuentes secundarias. Concluyeron que aspectos como la interacción comunicativa, el estilo de liderazgo y el nivel de motivación influyen directamente en la creación de un ambiente organizacional positivo, lo que, a su vez, repercute en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Brito et al. (2020) llevaron a cabo un estudio titulado *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa*, con el objetivo de examinar cómo el clima organizacional incide en el rendimiento de los colaboradores en una empresa específica ubicada en tres ciudades de Colombia durante el año 2019. La investigación, precedida por una exhaustiva revisión de la literatura pertinente, se valió de una metodología que consistió en la implementación de una encuesta diseñada para evaluar diversas variables relacionadas y junto con un análisis de correspondencia para examinar la interrelación entre estas variables. Los hallazgos obtenidos a partir de este estudio arrojaron luz sobre lo fundamental de incorporar elementos como el control, seguimiento y liderazgo dentro del entorno laboral para fomentar un clima organizacional propicio. Se evidenció que el establecimiento de un entorno laboral favorable, caracterizado por una adecuada gestión de estos factores, no solo influye directamente en el rendimiento personal de los empleados, sino que también repercute en la consecución de los objetivos de la organización. Esta conclusión destaca la relevancia de considerar el clima organizacional como un aspecto determinante en la productividad y eficiencia de una de una entidad empresarial, subrayando la necesidad de establecer estrategias

y enfoques que faciliten la cohesión y fortalecimiento de aspectos relacionados con el control, seguimiento y liderazgo en el contexto laboral.

1.2.2. Nacionales

Mallma (2023) realizó un artículo titulado *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. Caso Shougang*. La investigación tuvo lugar en una empresa minera situada en Marcona, Perú, durante el año 2019. El objetivo fue investigar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los empleados de la organización dedicada a la minería. El enfoque de la investigación fue correlacional, empleando un diseño no experimental. El grupo fue 120 empleados seleccionados de una población de 150 trabajadores. Se utilizó como instrumento un cuestionario de 40 preguntas para evaluar el clima organizacional y la hoja de evaluación de desempeño de la empresa para medir el desempeño laboral. El análisis de los datos fue realizado con el software estadístico IBM SPSS 25.0. Los resultados mostraron Un valor de 0.953 en la correlación de Spearman Rho, con un nivel de significancia de 0.000, sugiere una relación positiva significativa, demostrando que hay una conexión estrecha entre el clima organizacional y el rendimiento de los empleados. La investigación concluyó que el fortalecimiento del ambiente dentro de la organización afecta de manera directa al rendimiento laboral, subrayando la trascendencia de crear un buen ambiente organizacional dentro de la empresa.

Valenzuela (2023) realizó una investigación titulada *Competencias laborales y comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos*. Este trabajo utilizó un enfoque cuantitativo y correlacional, con la finalidad de examinar cómo los individuos perciben las habilidades laborales y la dinámica de la comunicación interna en 121 colaboradores de empresas privadas de ferretería en Los Olivos, en el año 2022. Se empleó un cuestionario como instrumento de recopilación, cuyos datos fueron procesados con el programa SPSS versión 25, aplicando la correlación Rho Spearman.

Los resultados mostraron una significancia de 0.000, lo cual indica que la correlación entre las variables es estadísticamente relevante, dado que es inferior a 0.05. Se encontró que el 72.7% de los empleados opinan que las competencias laborales dentro de la empresa son apropiadas, mientras que el 53.7% valoran positivamente la comunicación interna. De esta forma, se concluye que hay una conexión significativa entre las competencias laborales y la comunicación interna en este contexto.

Ferreira (2023) desarrolló una tesis titulada *Competencias gerenciales y comunicación interna en la Municipalidad Distrital de La Punta-Callao, 2022*, con el objetivo de establecer la relación entre las habilidades de gestión y la comunicación interna en esa institución, se basó en el uso de encuestas estructuradas con la Escala de Likert para medir las dos variables principales, las cuales fueron analizadas para garantizar su fiabilidad y validez. El estudio se enmarcó en un enfoque hipotético-deductivo, de carácter básico, correlacional y cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, excluyendo experimentos. La muestra del estudio consistió en 118 personas, de las cuales se eligieron 87 empleados administrativos. La recolección de información se efectuó a través de encuestas, empleando cuestionarios que fueron validados por profesionales y cuya fiabilidad se verificó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos evidenciaron una correlación altamente significativa, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.949, entre competencias gerenciales y comunicación interna, con una significancia inferior a 0.05. Por consiguiente, se descartó la hipótesis nula y se corroboró la hipótesis general planteada en la investigación.

Campos y Nole (2022) llevaron a cabo una investigación sobre La Comunicación Organizacional y su relación con las Competencias Laborales en la Empresa V&L Ingeniería Metálica SAC, Callao 2022. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño de carácter no experimental y un enfoque transversal de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 77 operarios y 5 jefes, seleccionados mediante un censo debido a su

accesibilidad. Se empleó un cuestionario como herramienta para la recolección de la información. Los análisis revelaron un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.777, con un valor de significancia de 0.000, lo que demuestra la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la comunicación organizacional y las competencias laborales en la empresa. Así, se confirmó la hipótesis general planteada, que establece que una mejor comunicación organizacional favorece el desarrollo de competencias laborales.

Romero (2022) llevo a cabo una tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una entidad pública de Huarmaca*. La investigación se realizó en una institución pública ubicada en el departamento de Piura en el transcurso del año 2022. Se aplicó un enfoque básico y un diseño correlacional no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 38 empleados de la institución. Se empleó una encuesta y un cuestionario, cada uno con 15 ítems para evaluar las variables. Los datos fueron procesados mediante el uso del software SPSS, en su versión 24. Los hallazgos indicaron que no había una asociación significativa entre las condiciones organizacionales y el rendimiento laboral con un Rho de Spearman calculado de 0.738 con una significancia de 0.05, concluyendo que no se establece una relación entre estas variables dentro del contexto investigado.

Lloclla (2022) llevo a cabo un estudio titulado *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo, Minería, Transporte y Construcción Bartolito E.I.R.L., Juliaca, 2022*. El propósito de la investigación fue analizar cómo se vinculan las condiciones del clima organizacional con el rendimiento laboral en la empresa de construcción y minería en Juliaca durante 2022. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque descriptivo-correlacional transversal no experimental, utilizando un cuestionario con 24 ítems. La validez del instrumento se verificó con juicios de expertos, mientras que su confiabilidad se evaluó utilizando el Alpha de Cronbach. La muestra estuvo compuesta por 16 trabajadores administrativos, los cuales representaron a todos los empleados de la institución. Para procesar

la información, se utilizó el software SPSS versión 25 y se aplicaron pruebas estadísticas como Tau b de Kendall y Chi Cuadrado, obteniendo un valor de 0,372 y un nivel de significancia de 0,055. El estudio concluyó que no hay una correlación estadísticamente significativa entre clima organizacional y el rendimiento laboral. No obstante, se observó una débil correlación positiva, lo que indica que mejorar el entorno organizacional podría generar efectos favorables en el rendimiento de los empleados a largo plazo.

Apaza (2022) realizó una tesis titulada *Clima organizacional y el rendimiento laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Cusco, Perú – 2021*. Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo-correlacional con un diseño transversal de tipo no experimental. La población de estudio incluyó a 30 empleados del centro de salud. Para recopilar la información, se administraron cuestionarios que contenían 21 preguntas relacionadas a clima organizacional y 15 sobre rendimiento. Se aplicó la correlación de Pearson para el análisis, obteniendo un valor de 0,045, lo que indicó una relación significativa entre las dos variables estudiadas. La conclusión fue que un entorno organizacional favorable está vinculado con un mejor rendimiento laboral, particularmente en aspectos relacionados con la toma de decisiones y la satisfacción general del empleado.

Romero (2021) llevo a cabo un estudio titulado *Clima organizacional y el rendimiento laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, agencia Moshoqueque, ubicada en Lambayeque, Perú – 2019*. El propósito de de la investigación consistió en estudiar la influencia de las condiciones organizacionales sobre el rendimiento de los empleados de la agencia. La muestra estuvo conformada por 40 empleados, quienes completaron dos cuestionarios de 25 preguntas cada uno, destinadas a evaluar las variables relacionadas con el ambiente laboral y el desempeño profesional. Los resultados mostraron una correlación estadísticamente significativa, con coeficiente de Rho Spearman de 0,671. Estos resultados confirmaron que un clima organizacional positivo genera un efecto favorable en el rendimiento

laboral, lo que resalta la importancia de gestionar adecuadamente las condiciones internas de la empresa para mejorar la productividad.

Ramos (2020) realizó una tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica 2018*. El objetivo de la investigación fue estudiar la relación existente entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en los empleados del hospital en el año 2018. El estudio empleó un enfoque básico con un diseño no experimental transversal correlacional, con una muestra de 110 empleados, de los cuales 43 fueron seleccionados aleatoriamente. Para la obtención de los datos, se emplearon instrumentos de recolección de información, como encuestas y cuestionarios. Se aplicó el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, obteniendo un valor de 0,013 y un valor de significancia de 0,923, lo cual es mayor a 0,05, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula. Los resultados sugieren que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. Asimismo, se identificaron otras variables, como la cultura organizacional, el diseño organizacional y el potencial humano, que no mostraron ninguna relación con el rendimiento laboral, sugiriendo que esos factores pueden tener un impacto más significativo.

Achoma (2020) realizó una investigación titulada *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa ladrillera Tauro S.A.C. ubicada en Arequipa, Perú - 2019*. El estudio se centró en la importancia de destacar un ambiente organizacional positivo dentro de la empresa para asegurar un rendimiento laboral adecuado. La muestra estuvo formada por 42 empleados, quienes completaron cuestionarios validados para evaluar las variables. Los resultados de la investigación revelaron una correlación positiva de intensidad moderada entre ambas variables, lo que refuerza la importancia de un entorno organizacional favorable para lograr buenos resultados laborales.

Livias (2019) investigó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su tesis titulada *Clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad distrital de Acochaca, ubicada en Ancash, Perú - 2019*. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo-descriptivo correlacional, utilizando una muestra de 25 empleados pertenecientes a la municipalidad. Se utilizó un cuestionario estructurado y encuestas para evaluar tanto el ambiente organizacional como el rendimiento de los trabajadores. Los resultados mostraron una relación moderada y positiva entre ambas variables, lo que destaca la relevancia de mantener un ambiente organizacional saludable como un factor clave para mejorar el rendimiento. Este hallazgo refuerza la necesidad de fortalecer las condiciones laborales para promover un desempeño más eficaz dentro de la entidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre motivación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.
- Determinar la relación entre trabajo en equipo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.
- Determinar la relación entre comunicación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.
- Determinar la relación entre liderazgo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.

1.4. Justificación

La presente tesis constituye una contribución teórica importante para futuras investigaciones, ya que presenta información actualizada y datos estadísticos sobre las variables relacionadas con el clima laboral y el desempeño. Los resultados obtenidos pueden ser sistematizados para generar propuestas científicas que contribuyan a mejorar la comprensión y gestión de estos aspectos en el entorno laboral.

La justificación práctica hace referencia a las variables estudiadas, como el clima y el desempeño laboral, como una problemática actual dentro de la empresa Rutas de Lima y entre sus trabajadores operativos. Si no se abordan adecuadamente, estas cuestiones pueden afectar negativamente tanto la eficiencia como la calidad de vida de los empleados, lo cual repercute de manera significativa en el rendimiento global de la compañía.

El valor social de esta investigación se encuentra en su potencial para identificar problemas clave, como la comunicación deficiente, la baja motivación y el trabajo en equipo inadecuado, que afectan directamente el desempeño laboral y el clima organizacional. Esto subraya la necesidad urgente de intervenir en estas áreas con el fin de potenciar la productividad y el bienestar integral de los colaboradores. Se proponen medidas como programas de capacitación, la mejora de la comunicación interna, la implementación de sistemas de reconocimiento, el fomento del bienestar laboral y la realización de encuestas periódicas, con el fin de ajustar las estrategias a las necesidades de los empleados. Se anticipa que los hallazgos de este estudio aporten al conocimiento existente, particularmente en el contexto de las concesionarias viales, y sirvan de referencia para otras organizaciones que enfrenten desafíos similares en la administración del capital humano y la mejora de los procedimientos operacionales.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre motivación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.
- Existe relación entre trabajo en equipo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.
- Existe relación entre comunicación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.
- Existe relación entre liderazgo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

Clima Organizacional

Definiciones

El ambiente organizacional asume una función decisiva en el funcionamiento efectivo de cualquier institución, dado influye de manera inmediata en el rendimiento operativo de los colaboradores. Según Soto (2018, como se citó en Rojas y Abanto, 2022), el clima organizacional es un componente para fortalecer la dinámica institucional, ya que refleja cómo los empleados perciben a su entorno laboral, lo cual constituye un fundamento fundamental para potenciar la productividad en el trabajo.

Álvarez (2006, como se citó en Galarreta, 2020) define el clima organizacional como la percepción del ambiente laboral por parte de los individuos, abarcando condiciones internas, dinámicas interpersonales, la configuración estructural de la organización y los factores determinantes que afectan el comportamiento, la satisfacción y la productividad de los individuos, incluyendo elementos como el impulso, la supervisión, el estilo de liderazgo, el trabajo en equipo y el proceso de toma de decisiones.

Para mejorar los procesos organizacionales, es crucial entender cómo los trabajadores perciben su ambiente laboral. Palma (2004, como se citó en Zarate, 2022) explica que el clima organizacional se refiere al entendimiento subjetivo individual de los trabajadores sobre sus condiciones que caracterizan su ambiente profesional, lo que permite diagnosticar la situación y tomar medidas preventivas para optimizar los procesos y resultados de la organización.

Por otro lado, Méndez (2006, como se citó en Velásquez, 2021) señala que el clima organizacional es el ambiente propio de la organización, percibido por los individuos en función de las condiciones sociales y estructurales, manifestándose a través de variables como

objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, vínculos interpersonales y colaboración, los cuales influyen en su comportamiento, satisfacción y eficiencia laboral.

Finalmente, Chiang et al. (2008, como se citó en Quispe, 2022) consideran el clima organizacional como la construcción compartida por el grupo de trabajo, donde los individuos comparten sus emociones y percepciones en relación a diversos aspectos organizacionales como la intercambio de información, proceso de toma de decisiones, compensación y gestión del recurso humano.

Estas definiciones y perspectivas destacan la relevancia del clima organizacional como una pieza esencial para el logro de los fines institucionales, sugiriendo que su correcta gestión tiene un impacto directo en la satisfacción y la productividad de los miembros del equipo.

Dimensiones

1. Motivación

En el entorno organizacional, la motivación se considera un factor esencial para el rendimiento y el éxito de los empleados. Según Robbins y Decenzo (2002, como se citó en Velasquez, 2022), la motivación es la disposición para dedicar grandes esfuerzos con el fin de alcanzar las metas organizacionales, siempre y cuando estos esfuerzos puedan satisfacer alguna necesidad personal.

2. Trabajo en Equipo

Es un aspecto crucial para el desarrollo de una organización efectiva y productiva. En este sentido, Carrasco (2018, como se citó en Ochoa, 2021) define el trabajo en equipo como la labor llevada a cabo por los trabajadores de una organización, quienes se integran y colaboran en equipos integrados con los miembros disponibles, aprovechando las capacidades, destrezas y conocimientos de cada miembro con el fin de cumplir los objetivos colectivos empresariales.

3. Comunicación

De acuerdo con el Minsa (2011, como se citó en Rubio, 2021), la comunicación se refiere a las relaciones comunicativas establecidas dentro de la institución, así como a la habilidad de los trabajadores para expresar sus inquietudes con respecto a la alta dirección de manera efectiva.

4. Liderazgo

El liderazgo es reconocido como el motor que impulsa el cambio y la evolución dentro de las organizaciones. En este contexto, Sanchez (2019), describe el liderazgo como el eje central que impulsa a las instituciones a transformar su situación actual, proyectando una visión a mediano plazo y planteando nuevos retos. Esto requiere generar en los colaboradores un cambio hacia la innovación y el compromiso, implementando nuevas estrategias para dinamizar los recursos organizacionales y promover un estilo de gestión administrativo y empresarial.

Teorías

Teoría del clima organizacional

Para profundizar lo que entendemos por clima organizacional utilizaremos la teoría de Litwin y Stringer (2004, como se citó en Orihuela y Salas, 2021) abordan aspectos fundamentales del comportamiento de los individuos en entornos organizacionales, centrándose en la motivación y el clima laboral. Los autores buscan identificar las situaciones y ambientes ejercen un impacto determinante sobre el comportamiento de los empleados y sobre percepción de sí mismos. Además, proponen la presencia de nueve dimensiones dentro del clima laboral de una entidad, las cuales reflejan las acciones organizativas que impactan en el comportamiento individual y están relacionadas con diversas propiedades de la organización. Estas dimensiones incluyen: La estructura organizacional en la concesionaria, si no es clara y

está bien definida, puede afectar negativamente la percepción de los empleados sobre sus responsabilidades y relaciones jerárquicas. Por ejemplo, si no existe una jerarquía bien establecida entre cajeros, conductores y supervisores, los empleados pueden sentirse confundidos sobre sus tareas, lo que afecta su responsabilidad y autonomía, disminuyendo su motivación y compromiso con el trabajo. En cuanto a la recompensa, si los empleados operativos no reciben incentivos por su rendimiento, como bonos o reconocimiento, esto puede generar desmotivación y afectar la calidad del servicio. La dimensión del riesgo también juega un papel crucial; si los empleados no sienten apoyo al enfrentar desafíos o problemas operativos, su desempeño puede verse afectado negativamente, ya que la falta de confianza en la organización reduce su disposición para asumir nuevos retos. Asimismo, el calor se refiere a la percepción de un ambiente de trabajo adecuado. Si los empleados operativos, como los conductores, no experimentan un entorno amigable y de apoyo entre compañeros y supervisores, su satisfacción y desempeño se verán comprometidos. El apoyo dentro de la concesionaria, tanto por parte de los superiores como de los compañeros, influye directamente la gestión eficaz de dificultades y la optimización del desempeño de tareas operativas. Finalmente, la identidad organizacional es fundamental. Si los empleados operativos no se sienten parte del propósito institucional y las metas definidas de la empresa, es menos probable que se comprometan a mejorar sus resultados laborales, lo cual impacta en el éxito de la concesionaria. Por lo tanto, estas dimensiones son fundamentales para comprender cómo se interrelacionan los aspectos organizacionales con el desempeño de operativos en el ámbito de una concesionaria vial.

Teoría de Likert

Una de las postulaciones teóricas relevantes para entender el clima organizacional es la propuesta por Likert (1968, como se citó en Ochoa y Vicuña, 2021) afirma que el comportamiento de los empleados está fuertemente vinculado a la delegación de funciones y

las condiciones laborales percibidas por cada trabajador, siendo su respuesta determinada por esa percepción. Likert argumenta que una organización que implemente métodos eficaces para alcanzar sus objetivos laborales y organizacionales logrará un mejor rendimiento. Además, factores como el ausentismo, la productividad, la rotación de personal, el rendimiento, la interrelación entre el bienestar de los empleados y su percepción del entorno organizacional. Para evaluar y analizar el sistema organizacional, Likert propone tres categorías de variables. Las variables causales, controladas por la administración, incluyen aspectos como los estilos de liderazgo, decisiones, políticas y la estructura organizacional. Las variables intervinientes, que son internas a la empresa, afectan directamente el desempeño de los empleados, incluyendo elementos como la interacción comunicativa y los procesos de decisiones y las relaciones laborales dentro de la organización. Finalmente, las variables finales se tratan de los efectos logrados por la institución a través de sus actividades, como el nivel de costos, servicio, productividad, utilidades y calidad, reflejando el impacto de las variables causales e intervinientes en el desempeño organizacional. Esta teoría es útil para el estudio del clima organizacional en una concesionaria vial, pues ofrece una forma de entender cómo las condiciones internas de la empresa y la gestión administrativa afectan el comportamiento y rendimiento de los empleados operativos.

Teoría X y Y

En el ámbito de la administración, la teoría de McGregor es crucial para comprender cómo las percepciones de los líderes sobre la naturaleza humana influyen en el clima organizacional. McGregor (1960, como se citó en Palacios, 2019) indica que su teoría es reconocida como una de las fuerzas más significativas en el área de la gestión, al distinguir dos enfoques opuestos basados en presuposiciones acerca de la condición humana. La Teoría X se fundamenta en suposiciones erróneas sobre la motivación humana, tales como la primacía del salario, la pasividad del ser humano, su necesidad de control externo y su falta de autocontrol.

McGregor argumenta que estos supuestos pueden generar comportamientos negativos dentro de las organizaciones. En contraste, la Teoría Y parte de la premisa de que los individuos son activos, capaces de autogestionarse y ejercen autocontrol cuando están adecuadamente motivados. Según esta teoría, la administración debe crear condiciones propicias que permitan a los empleados alcanzar sus objetivos tanto individuales como organizacionales, favoreciendo un ambiente de mayor autonomía y responsabilidad.

La teoría mencionada se puede aplicar directamente a la problemática observada en la concesionaria vial. Por ejemplo, la falta de autonomía que experimentan algunos empleados operativos, como los cajeros y conductores, puede limitar su capacidad de toma de decisiones, generando insatisfacción y desmotivación. Además, si las relaciones sociales dentro del equipo son deficientes y no existe una cultura de cooperación, esto podría contribuir a la baja motivación y el aumento de conflictos entre los trabajadores y sus supervisores. La manera en que la empresa recompensa el buen desempeño también es crucial; si no se valoran adecuadamente los logros, los empleados podrían sentirse desmotivados.

Teoría de Pritchard y Karasick

En su estudio sobre el clima organizacional, Pritchard y Karasick (1973, como se citó en Barrios y Sallo, 2019) identifican once dimensiones clave para medir el clima organizacional, que van más allá de los aspectos tradicionales de la gestión. Estas dimensiones incluyen la autonomía, que se refiere a la libertad en la toma de decisiones; desacuerdo y trabajo conjunto, que analiza la sinergia entre los miembros del personal; y las interacciones sociales, que evalúan el ambiente interpersonal dentro de la corporación. Además, abordan la configuración organizacional, las remuneraciones y el rendimiento, relacionados con la compensación y la relación entre el salario y el trabajo realizado. También incluyen motivación, estatus y flexibilidad e innovación, las cuales están vinculadas al impulso de los empleados, las jerarquías y la disposición al cambio. Finalmente, destacan la delegación

restringida en la toma de decisiones y el respaldo estructural, que reflejan cómo se gestionan las decisiones y el respaldo de la dirección hacia los empleados.

Estas dimensiones permiten un análisis integral del clima organizacional, proporcionando una visión más detallada de condiciones que moldean el comportamiento y la eficiencia de los empleados. En el contexto de una concesionaria vial, comprender cómo se manifiestan estas variables puede ser clave para fomentar el bienestar y la eficiencia del equipo, identificando áreas que impacten directamente en su rendimiento y bienestar.

Modelos de clima organizacional

Para comprender las diferentes dinámicas dentro del clima organizacional, Alles (2008 como se citó en Calderon y Cancapa, 2023) propone cuatro modelos de clima organizacional: el autocrático, el de apoyo, el de custodia y el colegiado. El modelo autocrático se basa en una fuerte dependencia de los líderes, lo que lleva a los empleados a cumplir con las demandas de los superiores, incluso si las compensaciones son bajas, lo que puede generar una disminución en la calidad del trabajo. El modelo de custodia prioriza la seguridad del trabajador, brindando beneficios y estabilidad, pero sin garantizar necesariamente un aumento en la productividad. El modelo de apoyo fomenta la iniciativa y el desarrollo de los empleados, creando un entorno en el que se incentiva el crecimiento personal y profesional. Finalmente, el modelo colegiado promueve la cooperación entre el conjunto de colaboradores, generando un lazo de identidad y compromiso con un objetivo común, lo que se refleja en un desempeño destacado.

Por otro lado, según Ronquillo (2006 como se citó en Calderon y Cancapa, 2023) manifiesta que existen cuatro modelos de conducta jerárquica: el paternalista, el cooperativo, el autocrático y el de apoyo. El modelo paternalista busca brindar seguridad y desarrollo a los empleados, ayudándolos a enfrentar retos y superar dificultades. El modelo cooperativo destaca la importancia de la cooperación y la sinergia grupal, con la administración como facilitadora

del ambiente adecuado para que todos se sientan valorados. El modelo de apoyo se centra en crear condiciones favorables para que los empleados alcancen sus metas y estén alineados con los objetivos organizacionales, previniendo su desvinculación. Por último, el modelo autocrático concede una autoridad formal en la que la organización ejerce control sobre los empleados para asegurar que cumplan con sus responsabilidades, a menudo utilizando métodos persuasivos o coercitivos.

Estos modelos son fundamentales para comprender cómo las diferentes estructuras y enfoques dentro de la organización afectan tanto el clima laboral como el desempeño. En el contexto de la concesionaria vial de Villa El Salvador, la aplicación de estos modelos podría influir directamente en cómo la fuerza laboral percibe su entorno laboral y finalmente en su rendimiento y satisfacción.

Factores que repercuten en el clima organizacional

En su estudio sobre el clima organizacional, William (2011, como se citó en Bernal et al., 2022) destaca nueve factores cruciales que determinan las dinámicas laborales y el bienestar de los colaboradores. La estructura organizacional, la rendición de cuentas, la recompensa, los desafíos y las relaciones interpersonales son fundamentales para crear un ambiente donde los trabajadores puedan desarrollarse y mantenerse motivados. Un entorno de trabajo claro y bien organizado, con incentivos adecuados y una cultura de responsabilidad, estimula la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia. Además, la cooperación, las normas establecidas, la gestión del conflicto y la identidad organizacional refuerzan el trabajo en equipo, la cohesión y el sentido de pertenencia, elementos clave para el rendimiento laboral.

En el contexto de la concesionaria vial, estos factores pueden explicar cómo las percepciones de los empleados sobre su entorno afectan su desempeño y satisfacción laboral. Si los empleados sienten que su trabajo es reconocido, tienen la autonomía necesaria y se

desarrollan en un ambiente cooperativo y justo, es más probable que tengan un desempeño laboral óptimo. La falta de estos elementos, como una estructura poco clara o la ausencia de un buen sistema de recompensas, puede generar insatisfacción y afectar negativamente tanto el clima organizacional como el rendimiento general de la empresa.

Consecuencias del clima organizacional

La consolidación de un clima organizacional favorable es esencial para el buen desempeño y el éxito de cualquier entidad. Fiallo et al. (2015, como se citó en Barrientos, 2020) una organización que fomente la satisfacción laboral puede lograr mayor motivación, compromiso y productividad. Un entorno laboral adecuado no solo aumenta la eficiencia de los empleados, sino que también refuerza la lealtad y el sentido de pertenencia, lo cual fomenta una mayor cooperación y trabajo colaborativo. Este tipo de clima también puede reducir la salida de empleados, ya que los empleados que se sienten reconocidos y satisfechos tienen menos incentivos para dejar la organización. Además, un ambiente adecuado permite que los empleados se mantengan comprometidos, lo que se traduce en una mayor innovación y mejores resultados organizacionales.

Por el contrario, un clima organizacional desfavorable puede acarrear consecuencias negativas, como una disminución en la productividad, ausentismo laboral y una mayor rotación de personal. Cuando los empleados se sienten insatisfechos o desconectados, es posible que su desempeño se vea impactado, lo que impacta la eficiencia operativa y puede generar costos adicionales debido a la necesidad de contratar y capacitar a nuevos empleados. Además, las malas conductas y conflictos interpersonales pueden surgir en un entorno laboral negativo, lo que daña la cohesión del equipo y afecta la reputación de la empresa. Estos problemas no solo influyen negativamente en el estado de ánimo de los empleados, sino que también pueden acarrear consecuencias legales y financieras en la organización.

Desempeño Laboral

Definiciones

El desempeño laboral es un concepto clave en el entorno corporativo, ya que implica la forma en que los empleados llevan a cabo sus responsabilidades y alcanzan los objetivos establecidos. En este sentido, Inga (2020, como se citó en Calderon, 2023) describe el desempeño laboral como el rendimiento y actitud demostrados por un colaborador al llevar a cabo sus responsabilidades dentro de la organización, reflejando su talento y capacidad para el puesto al comprometerse plenamente con la empresa, la cual a su vez se preocupa por hacer más accesible la consecución de los propósitos por parte de sus empleados.

Por otro lado, Chiavenato (2010, como se citó en Vilela, 2022) sostiene que este concepto está vinculado al comportamiento observable de los empleados al trabajar para cumplir con los objetivos predeterminados, lo que forma parte de la estrategia personal para alcanza dichos objetivos.

En una perspectiva más detallada, Cueva (2018, como se citó en Renjifo, 2023) señala que el desempeño laboral se refiere a la conducta dirigida por la utilidad individual o grupal para alcanzar un propósito, destacando que las características del desempeño pueden ser tanto internas (influenciadas por la motivación personal de cada individuo para ser relevante y significativo en su trabajo) como externas (definidas por personas o grupos externos al individuo para recompensar el desempeño en función de los objetivos establecidos).

Por su parte, Palmar (2013, como se citó en Castillo, 2023) indica que el rendimiento laboral está estrechamente vinculado al crecimiento profesional del personal laboral dentro de la organización, adaptándose a a los requisitos y expectativas de la organización para cumplir con las funciones asignadas y contribuir al éxito organizacional.

Finalmente, Eufracio (2018, como se citó en Perez, 2021) describe el rendimiento en el trabajo como un conjunto de acciones realizadas y conductas que el colaborador muestra en la ejecución de sus deberes, subrayando la importancia de considerar tanto el conocimiento adecuado como las habilidades indispensables para realizar el trabajo de forma eficiente.

Dimensiones

1. Eficacia

Según lo expresado por Cuesta y Valencia (2010, como se citó en Arévalo, 2020), la eficacia consiste en llevar a cabo una tarea de manera correcta, utilizando el máximo esfuerzo y recursos disponibles, con una planificación previa y alineada a los objetivos establecidos por la empresa.

2. Eficiencia

La eficiencia está vinculada a la mejora continua en la asignación y utilización de recursos durante los procesos. De acuerdo con Coronel (2021) define la eficiencia como el nivel de actividad con el cual se emplean los recursos para generar un producto, logrando alcanzar resultados óptimos en el menor tiempo disponible.

3. Iniciativa

Es la disposición de los empleados para generar nuevas ideas y mejorar procesos. Según Montoya (2016, como se citó en Vallejos, 2019) hace referencia a la habilidad de los colaboradores para mejorar los procesos mediante la presentación de nuevas ideas, mostrando disposición al cambio. Además, implica la habilidad de anticiparse a futuros desafíos y la destreza para solucionarlos eficazmente.

4. Competencias

Para Rabago (2010, como se citó en Carpio, 2019) define las competencias como el conjunto de elementos que incluyen la autoimagen, valores, motivaciones, rasgos personales, actitudes, cualidades, experiencias y conocimientos que guían los comportamientos habituales de una persona, dando lugar a resultados específicos.

Teorías

Teoría de las Expectativas

En relación con la conexión entre el desempeño y la motivación, Vroom (1964, como se citó, Palomino, 2023) se centra en la asociación entre los resultados individuales y la calidad o productividad del desempeño. El autor enfatiza la importancia de medidas adecuadas para una mejora continua, destacando que la satisfacción laboral es fundamental para el desarrollo intelectual y social. Según esta teoría, los empleados estarán motivados a realizar un buen desempeño si perciben que sus esfuerzos serán recompensados con resultados deseables. Si los trabajadores de la concesionaria no ven una conexión clara entre su esfuerzo, desempeño y las recompensas obtenidas, como incrementos salariales o reconocimiento, su nivel de satisfacción y productividad se verán seriamente afectados. En el caso de la concesionaria, la falta de recompensas o el desconocimiento de los beneficios que pueden obtener como resultado de su desempeño podría estar alimentando una sensación de desmotivación e insatisfacción, lo que afecta de forma directa la eficacia y el rendimiento laboral. Además, esta teoría sugiere que la organización debe garantizar que los objetivos individuales de los trabajadores coincidan con las aspiraciones organizacionales, lo que podría mejorar el entorno organizacional y el desempeño en general.

Teoría de la Equidad

En cuanto a la percepción del entorno laboral y su impacto en el desempeño, Klingner y Nabaldian (2002, como se citó, Felipa, 2023) sostienen que el desempeño laboral está vinculado principalmente a la manera en que el individuo percibe el entorno de trabajo. Del mismo modo, destaca la importancia de una comunicación adecuada, la equidad y un trato amable para promover un desempeño óptimo en la organización. En el contexto de la concesionaria, si los trabajadores sienten que sus esfuerzos no son reconocidos de manera equitativa o que las recompensas no son proporcionales a su desempeño, esto podría generar una sensación de injusticia que afectaría negativamente el clima organizacional, contribuyendo a la insatisfacción profesional y la rotación de personal.

Teoría de Desempeño Laboral

En el contexto del análisis del rendimiento en las entidades, Campbell (1993, como se citó en Moran, 2021), el desempeño laboral se define como acción, no como resultados. Identifica ocho componentes del desempeño, destacando que este se refiere a comportamientos que demuestran competencias y habilidades dentro de la organización. Esto es clave en el entorno de trabajo, especialmente cuando se analizan factores como el impulso, la interacción, la colaboración grupal y el liderazgo dentro de la organización. En la concesionaria, la manera en que los empleados llevan a cabo sus actividades cotidianas con otros miembros del equipo y su capacidad para resolver problemas son fundamentales para el nivel de servicio y la efectividad en las operaciones. La teoría enfatiza que un desempeño eficaz no solo se basa en los resultados numéricos o tangibles, sino también en cómo los empleados ejecutan sus tareas, lo que puede influir en la cultura organizacional y en el clima laboral. En este sentido, los comportamientos adecuados, como proactividad, la colaboración y la responsabilidad, son esenciales para mejorar el desempeño general dentro de la empresa.

Teoría de las metas

En relación con los factores motivacionales en el trabajo, Locke (1976, como se citó en Escobedo y Quiñones, 2020) enfatiza que las metas tienen un poder motivacional significativo en los trabajadores y afectan su rendimiento laboral. Sugiere que los objetivos deben ser desafiantes y específicos para estimular la motivación y movilizar a las personas hacia su logro. Estas metas guían la atención, aumentan la energía y la persistencia, y facilitan la formulación de estrategias, lo que fomenta el comportamiento adecuado para alcanzarlas. En el contexto de la concesionaria, los colaboradores necesitan contar con metas bien definidas que no solo los mantengan enfocados, sino que también les proporcionen el impulso necesario para superarse y contribuir al rendimiento de la empresa. La ausencia de metas desafiantes puede resultar en una baja motivación y, en consecuencia, una disminución en el desempeño laboral, como se observa en los problemas identificados en la tesis. Es esencial que la organización, dentro del marco de un clima organizacional favorable, fomente una cultura de establecimiento de metas que sea estimulante y alineada con las expectativas tanto individuales como organizacionales, promoviendo el compromiso y la satisfacción laboral.

Modelos de evaluación del desempeño laboral

Para valorizar el rendimiento humano en las organizaciones, Chiavenato (2009, como se citó en Manay y Montero, 2021) señala diversos métodos para medir la productividad laboral en las empresas, que van desde enfoques tradicionales hasta innovadores. Dentro de los enfoques tradicionales, se encuentran las representaciones gráficas, que utilizan una tabla con criterios de evaluación y grados de calificación predefinidos; la elección forzosa, que evalúa a los empleados mediante frases descriptivas de su comportamiento; y el enfoque de investigación empírica, que se sustenta en entrevistas con gerentes para valorar el desempeño de los colaboradores. Otros enfoques son los incidentes críticos, que se centran en evaluar

situaciones excepcionales, y las listas de verificación, que asignan calificaciones a criterios específicos, facilitando la evaluación del desempeño.

Este enfoque de evaluación se relaciona con la problemática de la tesis ya que, al aplicar estos métodos en la concesionaria vial, se puede identificar las áreas clave de mejora, como la interacción o el impulso de los trabajadores. Implementar estos modelos podría ofrecer una visión más clara del desempeño individual, lo que ayudaría a abordar las dificultades relacionadas con el desempeño laboral y el clima organizacional, promoviendo la eficiencia y el agrado de los colaboradores.

Por otro lado, Alles (2011, como se citó en Manay y Montero, 2021) introduce el concepto de evaluación por competencias como un instrumento esencial para valorar el desempeño laboral, basada en el diseño del puesto de trabajo. Este enfoque se centra en identificar y evaluar las habilidades requeridas para cada puesto en la organización. La evaluación consiste en establecer las competencias requeridas a nivel organizacional, luego definidas por área y nivel de puesto. Después, se evalúa a cada empleado de forma individual, utilizando una escala que refleja el dominio de las competencias relacionadas con su puesto. Entre las herramientas utilizadas se encuentra la evaluación vertical, que combina objetivos y competencias, asignando una calificación en función de los resultados alcanzados. También se destaca la evaluación de 360° y 180°, que recopila opiniones de varios evaluadores para ofrecer una perspectiva completa sobre el rendimiento del empleado.

Este enfoque es relevante para la concesionaria vial, ya que ofrece una medición más precisa y detallada del desempeño laboral en función de las competencias requeridas en la concesionaria vial. Al implementar la evaluación por competencias, la organización podría identificar las fortalezas y debilidades de los empleados, lo que ayudaría a la mejora del entorno organizacional y optimizar el desempeño laboral, abordando así algunos de los problemas

relacionados con el estímulo, el diálogo y la cooperación entre colegas identificados en el estudio.

Finalidad de la evaluación del desempeño laboral

Según lo señalado por Desler y Valera (2011, como se citó en Villalobos, 2021) destacan varias razones cruciales que motivan a las organizaciones a llevar a cabo evaluaciones de desempeño. En primer lugar, señalan que estas evaluaciones proporcionan una visión completa del avance de las actividades de los colaboradores en relación con los objetivos organizacionales, y permiten evaluar la adecuación de las estrategias de compensación según los roles laborales. En segundo lugar, enfatizan que las evaluaciones facilitan la colaboración entre directivos y empleados para crear planes de acción que corrijan desviaciones y ayuden al logro de metas a largo plazo. Finalmente, subrayan que estas evaluaciones son esenciales para identificar a los colaboradores destacados, lo que facilita la creación de planes de sucesión y promoción, lo que contribuye al crecimiento y desarrollo del talento interno, y mejora la capacidad de retención de la organización, asegurando así su sostenibilidad y progreso.

Este enfoque es relevante para la problemática de la tesis, ya que una adecuada evaluación del desempeño podría contribuir a identificar las fortalezas y áreas de mejora de los empleados en la concesionaria vial. A través de estas evaluaciones, se podría establecer un plan de acción para mejorar la motivación y la comunicación interna, abordando algunos de los problemas identificados, como la insatisfacción con la gestión de los líderes y la rotación de personal. Además, la identificación de empleados destacados permitiría impulsar el talento interno y mejorar la retención, favoreciendo un mejor clima organizacional y un desempeño más eficiente.

Claves para fomentar el buen desempeño laboral.

Según la perspectiva de Axpe (2013, como se citó en Cabrera, 2021) identifica varios elementos esenciales para estimular un rendimiento laboral óptimo. En primer lugar, resalta la importancia de fomentar un ambiente laboral positivo que promueva la colaboración, la creatividad y el bienestar de los trabajadores, lo que, a su vez, potencia su productividad y satisfacción. Además, subraya la necesidad de establecer metas claras para los empleados, lo cual orienta sus esfuerzos hacia objetivos específicos, incrementando su motivación y sentido de logro personal. Otro aspecto crucial es la promoción de la formación continua tanto dentro como fuera de la organización, mejora las habilidades, la autoestima y las perspectivas de desarrollo profesional. También resalta la importancia de involucrar a los empleados en la toma de decisiones, lo que refuerza su compromiso y sentido de responsabilidad, promoviendo la colaboración y el trabajo en equipo. Por último, recalca la necesidad de reconocer y valorar el trabajo de los empleados, ya que el reconocimiento de sus logros fomenta su motivación, compromiso y sentido de pertenencia, contribuyendo a mantener un ambiente laboral positivo y productivo.

Este enfoque es pertinente para el contexto de concesionaria vial, ya que muchos de los problemas identificados, como la insatisfacción de los empleados y la alta rotación, podrían verse mitigados si se implementaran estos elementos. Crear un entorno laboral favorable, establecer metas claras y reconocer los logros de los empleados puede mejorar tanto el clima laboral y su impacto en la efectividad de los trabajadores. Además, la formación continua y el compromiso en el proceso decisional podrían reducir la sensación de insatisfacción y promover el crecimiento tanto individual como laboral de los colaboradores, mejorando la retención y motivación a largo plazo.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente tesis llevó a cabo a un tipo básico, ya que se basa en trabajos teóricos o experimentales enfocados en generar nuevos conocimientos a partir de la observación de fenómenos físicos, sin intervenir directamente en el contexto a corto plazo (Castro et al., 2023). Además, se utilizó el enfoque cuantitativo considerando que mediante las características o tipologías numéricas se obtendrán resultados cuantificables que servirán para comparar los fenómenos estudiados.

El nivel de investigación es descriptivo dado que su principal objetivo recopilar información objetiva con el fin de definir parámetros y características específicas de las variables en un contexto específico.

El diseño es no experimental, ya que su objetivo es analizar y explicar las variables según la realidad, sin que exista manipulación de las variables (Sánchez et al., 2018).

3.2. Ámbito temporal y espacial

El proyecto de investigación tiene lugar en la empresa privada Rutas de Lima SAC, ubicado en el distrito de Villa el Salvador, provincia de Lima

Así mismo desde el ámbito laboral, la investigación se elaborará durante los meses de febrero y marzo 2024.

3.3. Variables

Clima Organizacional

Dimensiones

- Motivación
- Trabajo en Equipo
- Comunicación
- Liderazgo

Desempeño Laboral

Dimensiones

- Eficacia
- Eficiencia
- Iniciativa
- Competencias

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS				
CLIMA ORGANIZACIONAL	Soto (2018, como se citó en Rojas y Abanto, 2022), señala que es un elemento crucial para mejorar la interacción dentro de la organización, ya que permite identificar las opiniones de los empleados sobre su entorno laboral. Esta comprensión de las percepciones de los trabajadores puede ser clave para optimizar el ambiente de trabajo y, en consecuencia, aumentar la eficiencia y productividad de la empresa.	Motivación	Logro de objetivos Poder	1-9				
		Trabajo en equipo	Autorrealización Manejo de equipos Confianza Control	10-18				
			Comunicación		Toma de Decisiones Participación	19-27		
					Liderazgo		Integración Toma de decisiones Capacidad de mando Cumplimientos de metas	28-33
		Eficacia	Experiencia	1-9				
		DESEMPEÑO LABORAL	Inga (2020, como se citó en Calderon, 2023), señala que es el rendimiento y la actitud que tiene un colaborador al realizar sus ocupaciones y deberes que requiere su puesto laboral en la organización, lo cual consiente indicar su talento y capacidad para el puesto dando el 100% de su compromiso hacia la empresa a su vez esta se preocupan para que sus trabajadores puedan alcanzar los objetivos de la organización.	Eficiencia		Resultados esperados Utilización de recursos Capacidad de logro Logro obtenido	10-18	
					Iniciativa	Proactividad Autonomía de decisión Planificación de tareas		19-26
						Competencias		

Fuente: Elaboración propia

3.4. Población y muestra

La población está compuesta por 500 colaboradores de la empresa Rutas de Lima SAC. Para conocer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

La muestra se ejecuta bajo la técnica no probabilística por conveniencia del investigador, de acuerdo con Otzen y Manterola (2017) la técnica de muestreo no probabilístico permite la elección de individuos que sean fácilmente accesibles y dispuestos a participar en el estudio, priorizando a la accesibilidad y cercanía con los participantes de investigación. Bajo esa premisa, se optó por una muestra de 100 trabajadores de ambos géneros del área de recaudación a quienes se les aplicará los instrumentos de investigación.

3.5. Instrumentos

Tabla 2

Ficha técnica clima organizacional

Nombre del Instrumento: Cuestionario de clima organizacional
Autor: Ana Almendra Palti Zavala.
Año: 2022
Instrumento utilizado: Cuestionario
Objetivo: Evaluar el nivel de clima Organizacional de sus integrantes.
Muestra: 100 colaboradores
Cantidad de preguntas: 33 ítems
Opciones de respuesta: nunca / casi nunca/ a veces / casi siempre/ siempre
Aplicación: Directa y anónima
Duración estimada: 15 minutos
Normas de aplicación: Los participantes deben marcar la opción que consideren más adecuada según su percepción respecto a cada ítem.
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Ficha técnica desempeño laboral

Nombre del Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Ana Almendra Palti Zavala.

Año: 2022

Instrumento aplicado: Cuestionario

Objetivo: Medir el desempeño laboral de los colaboradores.

Muestra: 100 empleados

Cantidad de preguntas: 32 ítems

Selección de respuestas: nunca / casi nunca/ a veces / casi siempre/ siempre

Aplicación: Directa y anónima

Duración de administración: 10 a 15 minutos

Instrucciones de aplicación: Marcar en cada ítem según lo que se considere apropiado en base a la observación.

Fuente: Elaboración propia

3.6. Procedimientos

Se contactará con el representante de la empresa Rutas de Lima SAC. explicándole el motivo y la justificación de la tesis y solicitándole el permiso para aplicar los dos cuestionarios de investigación. A las personas que conforman la muestra, también se les explicará el motivo de la tesis y se les pedirá su colaboración para el desarrollo de esta garantizándoles la confiabilidad y el anonimato de sus respuestas.

Posteriormente, se informará a los trabajadores que forman parte de la muestra sobre los objetivos de la tesis, su participación voluntaria, el proceso de completado de los instrumentos y el tiempo estimado para su realización.

3.7. Análisis de datos

El análisis de los datos se realizará mediante estadísticas descriptivas, utilizando el software SPSS versión 27.

Para verificar la normalidad de los datos, se llevará a cabo una prueba inicial, seguida de la aplicación de la correlación de Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables. Finalmente, para determinar la dirección de esa relación, se utilizará la prueba de Baremos.

3.8. Consideraciones éticas

Esta investigación sigue los principios éticos establecidos por la Universidad Nacional Federico Villarreal, garantizando la seguridad de la información y su empleo responsable de los datos recolectados. Además, se asegura el cumplimiento de los derechos de autor, realizando las citas correspondientes a todas las fuentes utilizadas, conforme a los requisitos de formato según la 7ma edición APA

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Edad de participantes encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 23	24	24,0	24,0	24,0
	24 - 30	28	28,0	28,0	52,0
	31 - 38	30	30,0	30,0	82,0
	39 - 45	17	17,0	17,0	99,0
	46+	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

El 82% de los trabajadores encuestados tenían hasta 38 años

Tabla 5

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA	,105	100	,009	,972	100	,033
ORGANIZACIONAL						
DESEMPEÑO	,106	100	,008	,980	100	,122
LABORAL						

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Los valores de significancia para clima organizacional 0.009 y desempeño laboral 0.008 son ambos inferiores a 0.001, por lo que se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que los datos no siguen una normalidad. Como resultado, se utilizará la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Tabla 6

Correlaciones

			TRABAJO				CLIMA		EFICIENCIA	EFICACIA	INICIATIVA	COMPETENCIAS LABORALES	DESEMPEÑO LABORAL
			MOTIVACION	EN EQUIPO	COMUNICACION	LIDERAZGO	ORGANIZACIONAL						
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000	-,034	,043	,054	,584**	-,064	,169	,065	-,013	,076	
		Sig. (bilateral)	.	,736	,670	,592	,000	,527	,093	,522	,901	,452	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	EQUIPO	Coeficiente de correlación	-,034	1,000	-,089	,105	,477**	,134	,134	,077	-,105	,113	
		Sig. (bilateral)	,736	.	,381	,297	,000	,185	,184	,448	,298	,264	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	COMUNICACION	Coeficiente de correlación	,043	-,089	1,000	-,107	,436**	-,011	-,170	,038	,232*	,043	
		Sig. (bilateral)	,670	,381	.	,288	,000	,910	,091	,709	,020	,672	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	,054	,105	-,107	1,000	,455**	-,020	,035	-,185	-,192	-,192	
		Sig. (bilateral)	,592	,297	,288	.	,000	,844	,729	,065	,056	,055	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,584**	,477**	,436**	,455**	1,000	,044	,069	,008	-,003	,043	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,667	,494	,941	,973	,670	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	-,064	,134	-,011	-,020	,044	1,000	,126	-,222*	,026	,514**	
		Sig. (bilateral)	,527	,185	,910	,844	,667	.	,210	,026	,800	,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,169	,134	-,170	,035	,069	,126	1,000	-,031	-,161	,489**	
		Sig. (bilateral)	,093	,184	,091	,729	,494	,210	.	,763	,108	,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	INICIATIVA	Coeficiente de correlación	,065	,077	,038	-,185	,008	-,222*	-,031	1,000	,123	,451**	
		Sig. (bilateral)	,522	,448	,709	,065	,941	,026	,763	.	,224	,000	
		N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
COMPETENCIAS LABORALES	Coeficiente de correlación	-,013	-,105	,232*	-,192	-,003	,026	-,161	,123	1,000	,413**		
	Sig. (bilateral)	,901	,298	,020	,056	,973	,800	,108	,224	.	,000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,076	,113	,043	-,192	,043	,514**	,489**	,451**	,413**	1,000		
	Sig. (bilateral)	,452	,264	,672	,055	,670	,000	,000	,000	,000	.		
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

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

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

Hipótesis general:

Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

La significancia de la relación entre clima organizacional y rendimiento laboral es de ,670, un valor superior a 0.05, lo que lleva a aceptar la hipótesis nula, indicando que no hay relación significativa entre estas variables.

Hipótesis específica 1:

Existe relación entre motivación y las dimensiones de desempeño laboral.

Con relación entre motivación y desempeño laboral la significancia es de ,452 la cual es mayor que 0,005 aceptamos H_0 , por lo tanto, no existe relación entre motivación y desempeño laboral.

Hipótesis específica 2:

Existe relación entre trabajo en equipo y las dimensiones de desempeño laboral.

Con relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral la significancia es de ,264 la cual es mayor que 0,001 aceptamos la hipótesis nula es decir no existe relación entre motivación y desempeño laboral.

Hipótesis específica 3:

Existe relación entre comunicación y las dimensiones de desempeño laboral.

Con relación entre comunicación y desempeño laboral la significancia es de ,672 la cual es mayor que 0,05 aceptamos la hipótesis nula es decir no existe relación entre comunicación y desempeño laboral. Sin embargo, si existe relación entre comunicación que una dimensión de clima organizacional y competencias que es la dimensión de desempeño laboral con una significancia de ,020 la cual es menor 0,05 aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe

relación entre comunicación y competencias con una significancia de ,232 es positiva, la relación es directa y es baja.

Hipótesis específica 4:

Existe relación entre liderazgo y las dimensiones de desempeño laboral.

Con relación entre liderazgo y desempeño laboral la significancia es de ,055 la cual es mayor que 0,005 aceptamos la hipótesis nula es decir no existe relación entre liderazgo y desempeño laboral.

Tabla 7

Prueba de regresión lineal

Variables entradas/eliminadas ^a			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	CLIMA ORGANIZACIONAL ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Tabla 8

Anova

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2,457	1	2,457	,388	,535 ^b
	Residuo	620,853	98	6,335		
	Total	623,310	99			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-2)*

La significancia es de ,535 la cual es mayor 0,005 se acepta H0 por lo que no existe regresión entre clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 9

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,063 ^a	,004	-,006	2,51699

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Tabla 10

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	80,931	9,539		,484	,000	62,001	99,862
1 CLIMA ORGANIZACIONAL	,065	,104	,063	623	,535	-,142	,272

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL
Coeficientes

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Tabla 11*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA2	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA3	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA4	76,7000	67,344	,367	,861
PREGUNTA5	78,2000	62,622	,746	,851
PREGUNTA6	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA7	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA8	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA9	76,7000	67,344	,367	,861
PREGUNTA10	78,2000	62,622	,746	,851
PREGUNTA11	77,3000	62,011	,559	,855
PREGUNTA12	76,7000	67,789	,310	,862
PREGUNTA13	76,5000	70,278	,021	,866
PREGUNTA14	76,7000	68,233	,161	,866
PREGUNTA15	76,6000	71,822	-,211	,871
PREGUNTA16	76,6000	71,822	-,211	,871
PREGUNTA17	76,8000	67,289	,346	,861
PREGUNTA18	76,4000	70,489	,000	,865
PREGUNTA19	76,6000	69,378	,067	,868
PREGUNTA20	76,6000	68,489	,261	,863
PREGUNTA21	76,7000	67,567	,339	,861
PREGUNTA22	76,3000	71,344	-,179	,868
PREGUNTA23	76,2000	72,622	-,322	,872
PREGUNTA24	76,5000	69,167	,232	,863
PREGUNTA25	76,7000	71,122	-,106	,870
PREGUNTA26	76,6000	66,933	,305	,862
PREGUNTA27	76,6000	66,933	,305	,862
PREGUNTA28	76,8000	72,178	-,223	,873
PREGUNTA29	76,7000	67,789	,310	,862
PREGUNTA30	76,8000	71,067	-,097	,870
PREGUNTA31	76,6000	69,600	,101	,865
PREGUNTA32	76,8000	66,622	,427	,859
PREGUNTA33	76,9000	69,433	,089	,867

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Tabla 12*Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
79,4000	70,489	8,39577	33

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Tabla 13*Estadísticas de total de elemento*

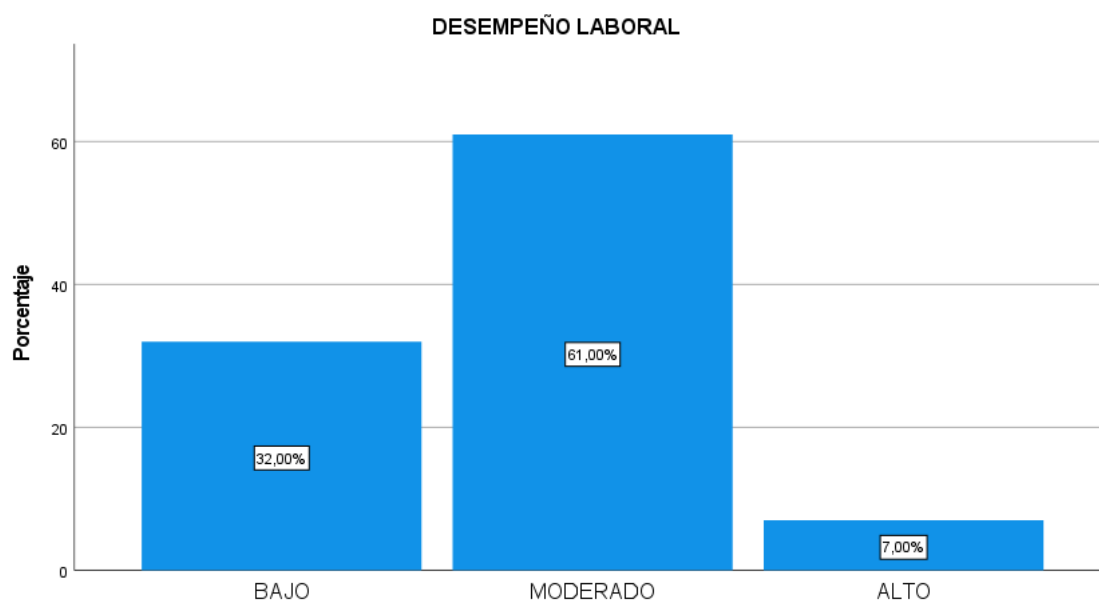
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	85,4000	39,156	,844	,653
PREGUNTA2	84,6000	49,378	-,067	,722
PREGUNTA3	84,5000	45,389	,283	,703
PREGUNTA4	85,2000	50,844	-,277	,729
PREGUNTA5	84,4000	40,267	,627	,669
PREGUNTA6	84,3000	43,344	,501	,686
PREGUNTA7	84,6000	46,711	,275	,704
PREGUNTA8	84,5000	47,833	,096	,715
PREGUNTA9	84,9000	50,322	-,194	,727
PREGUNTA10	84,7000	47,567	,245	,707
PREGUNTA11	85,0000	49,111	-,030	,720
PREGUNTA12	84,7000	46,233	,295	,703
PREGUNTA13	85,0000	43,778	,733	,681
PREGUNTA14	84,7000	48,456	,091	,713
PREGUNTA15	84,8000	47,733	,105	,714
PREGUNTA16	85,0000	53,111	-,550	,743
PREGUNTA17	84,5000	47,611	,205	,709
PREGUNTA18	85,0000	49,778	-,120	,724
PREGUNTA19	84,8000	49,289	-,052	,720
PREGUNTA20	85,0000	50,667	-,237	,729
PREGUNTA21	84,8000	48,622	,046	,715
PREGUNTA22	84,3000	43,789	,456	,690
PREGUNTA23	84,4000	48,489	,045	,717
PREGUNTA24	84,5000	44,944	,423	,694
PREGUNTA25	84,7000	51,789	-,332	,738
PREGUNTA26	84,7000	51,344	-,284	,736
PREGUNTA27	85,1000	47,878	,143	,711
PREGUNTA28	84,9000	48,544	,049	,716
PREGUNTA29	84,9000	46,767	,302	,704
PREGUNTA30	84,9000	32,322	,910	,613
PREGUNTA31	84,7000	44,678	,484	,691
PREGUNTA32	85,0000	34,444	,811	,633

Tabla 14*Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
87,5000	49,167	7,01189	32

Tabla 15*Baremos de desempeño laboral*

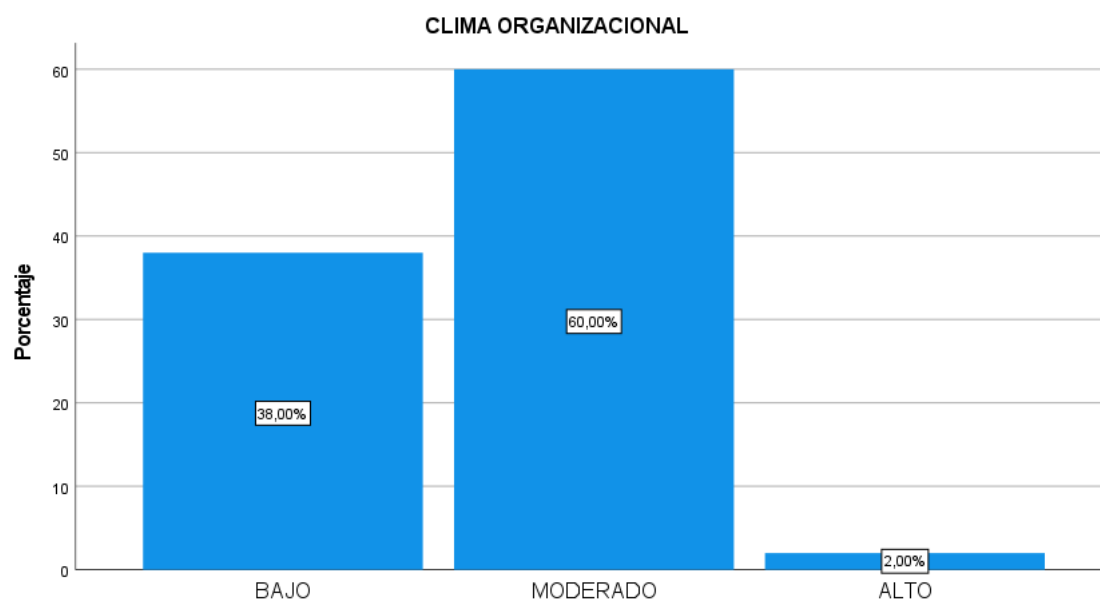
Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	32	32,0	32,0	32,0
	MODERADO	61	61,0	61,0	93,0
	ALTO	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 1*Baremos de desempeño laboral***Tabla 16***Baremos de clima organizacional*

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	38	38,0	38,0	38,0
	MODERADO	60	60,0	60,0	98,0
	ALTO	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 2

Baremos de clima organizacional



V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con base en los resultados obtenidos de la investigación, se concluyó que no existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado que la significancia obtenida es 0.670, valor superior al nivel de error 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula. Esto significa que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

De acuerdo con la primera hipótesis específica relacionada con la motivación y las dimensiones del desempeño laboral, se observó una significancia de ,452, lo que también es superior a 0,05, aceptando igualmente la hipótesis nula. Esto indica que no hay una relación significativa entre estas variables.

La segunda hipótesis específica entre trabajo en equipo y dimensiones de desempeño laboral no se halló relación con una significancia de ,264 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no hay relación entre ambas variables.

La tercera hipótesis específica entre comunicación y dimensiones de desempeño laboral no se halló relación con una significancia de ,672 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no existe relación entre las dos variables. Sin embargo, si existe relación entre comunicación que una dimensión de clima organizacional y competencias laborales que es la dimensión de desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,232 y un nivel de error de 0,05. La relación entre comunicación y las competencias laborales en el contexto analizado es indiscutible debido a que capacidad para coordinar las actividades entre equipos, asegurar la seguridad en ambientes de riesgo, resolver problemas con prontitud y establecer relaciones interpersonales sólidas se basa en gran medida en una comunicación efectiva y transparente. En consecuencia, las competencias laborales son esenciales para hacer frente a los desafíos operativos cotidianos y asegurar tanto el éxito individual de los empleados

como el éxito global de la empresa. Esta interacción entre la comunicación y las habilidades laborales no solo mejora la eficiencia organizacional y el nivel de satisfacción laboral, al incidir de manera significativa en la calidad del ambiente organizacional, contribuye al fortalecimiento del desarrollo organizacional y a la estabilidad a largo plazo de la empresa, favoreciendo su crecimiento continuo y la sostenibilidad operativa.

La cuarta hipótesis específica entre liderazgo y dimensiones de desempeño laboral no se halló relación con una significancia de ,055 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no hay relación entre estas variables.

Varios estudios se alinean con los descubrimientos de esta investigación, Romero (2022) realizó un análisis en el cual no encontró correlación entre clima organizacional y desempeño laboral. Con una muestra de 38 empleados, utilizando la correlación de Rho de Spearman, con una significancia que es mayor de 0,05, lo que sugiere que no existe una asociación significativa entre estas variables en este contexto particular. Este resultado indica que, a pesar de los esfuerzos para mejorar el ambiente laboral, como políticas de recursos humanos o programas de bienestar, estos pueden no tener una conexión en el rendimiento laboral en esta institución. Es importante destacar que la falta de correlación puede atribuirse a factores externos, como la situación económica o política, que pueden afectar el impulso y la dedicación de los trabajadores, independientemente del ámbito laboral. Esto significa que ambas variables no tienen ninguna relación entre sí, sin embargo, el desempeño laboral puede tener relación con otras variables diferentes al clima organizacional, así tenemos a Rupay (2021) quien realizó un trabajo en el cual encontró relación entre capacitación y desempeño laboral. Con una muestra conformada por 25 colaboradores y con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,899 y un nivel de error de 0,05, en la medida que las empresas ofrezcan capacitación de manera regular a los empleados a través de cursos periódicos es una táctica empresarial que conlleva ventajas tanto para los miembros individuales como para la estructura

organizativa en su totalidad. Al fortalecer las destrezas y el saber acumulado de los empleados, se potencia su rendimiento en el ámbito laboral, lo que repercute positivamente en el alcance de las metas y objetivos de la empresa. Además, esta iniciativa fomenta un ambiente de mejora continua y contribuye a aumentar tanto la motivación como el compromiso del personal con la misión y visión de la organización. Lloclla (2022) en su estudio realizado con una muestra de 16 trabajadores administrativos de la empresa Minería, Transporte y Construcción Bartolito E.I.R.L. en Juliaca durante el año 2022. A través del uso de correlaciones de Tau b de Kendall y Chi Cuadrado, con un nivel de significancia de 0,05, indicando una falta de relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto sugiere que, aunque la percepción del ambiente laboral puede variar entre los empleados, no necesariamente se traduce en un impacto directo en su rendimiento laboral. Además, este resultado resalta la complejidad de la relación entre estas variables, que puede verse influenciada por diversos factores internos y externos, como la cultura organizacional y las condiciones laborales. Complementariamente Ortiz y Ortiz (2022) desarrollaron una tesis con una muestra de 150 empleados de Entidades Bancarias, Lima durante el año 2021. Los resultados revelaron que las variables de desempeño laboral y calidad de servicio mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,803, con un nivel de error de 0,05. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación positiva muy fuerte entre las dos variables estudiadas. Esta relación se debe a que un servicio excepcional impulsa a los empleados a esforzarse más, lo que se refleja en una mejor resolución de problemas y transacciones financieras. Además, un ambiente laboral positivo y colaborativo promueve la calidad del servicio y mejora la satisfacción laboral, lo que resulta en un mayor compromiso y eficacia en el trabajo. En conclusión, la calidad de servicio y el desempeño laboral están estrechamente relacionados, ya que un servicio superior impulsa la motivación y la eficiencia de los empleados, beneficiando tanto a los clientes como a la organización en su conjunto.

Por otro lado, Ramos (2020) llevo a cabo un estudio con una muestra de 43 trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba en Huancavelica durante el año 2018. Al utilizar el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall, con un nivel de significancia que es mayor de 0,05, indicando que no hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en este entorno. Esta falta de correlación sugiere que, aunque la percepción del ambiente laboral puede variar entre los trabajadores, esto no necesariamente se refleja en su rendimiento laboral. Además, este resultado resalta la trascendencia de considerar tanto factores internos, como la cultura organizacional, como factores externos, como las condiciones socioeconómicas, al examinar la vinculación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en diferentes contextos laborales. Sin embargo, otro autor Quispe (2022) desarrollo una tesis en la cual encontró relación entre estrés y desempeño laboral. Con una muestra conformada por 60 trabajadores en la municipalidad provincial de San Román ubicada en Juliaca durante el año 2019. Los resultados obtenidos demostraron que se observa una conexión positiva entre el estrés y el rendimiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, para lo cual se implementó la escala de correlación de Pearson de 0.559 con un nivel de error de 0.05. Lo mencionado se fundamenta en cómo el estrés afecta la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva y eficiente. Al enfrentar una carga de trabajo pesada, presión por cumplir con múltiples tareas y condiciones laborales desafiantes, el estrés puede ser una consecuencia directa de estas circunstancias laborales. El estrés tiene el potencial de ocasionar una variedad de consecuencias perjudiciales para los empleados, como disminución de la concentración, fatiga, irritabilidad, ansiedad y problemas de salud física y mental. Estos síntomas pueden interferir significativamente con la capacidad de los empleados para realizar su trabajo de manera eficaz, lo que puede resultar en errores, falta de productividad, ausentismo laboral y, en casos extremos, incluso en problemas de salud más graves

En la presente tesis, se confirmó que existe una correlación entre la comunicación, entendida como una dimensión del clima organizacional, y competencias laborales que representan la dimensión del desempeño laboral. Este hallazgo coincide con la investigación realizada por Valenzuela (2023), en su investigación con 121 colaboradores de empresas privadas del sector de ferreterías en Los Olivos durante el año 2022. Empleando la correlación de Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva de 0.364, un nivel de error de 0,05. Este resultado sugiere una relación estadísticamente significativa entre las competencias laborales y la comunicación interna. Esta relación se puede comprender mejor al considerar que una comunicación interna clara, abierta y eficaz crea un ambiente laboral propicio para el aprendizaje y el desarrollo profesional. Cuando los empleados perciben que la información fluye de manera transparente y precisa dentro de la organización, están más motivados para adquirir nuevos conocimientos y mejorar sus habilidades en sus respectivas funciones laborales. Este proceso de mejora en las competencias individuales no solo beneficia al empleado en términos de crecimiento personal, sino que también tiene un impacto directo en el rendimiento general de la empresa. Ferreyra (2023) llevó a cabo una tesis en la cual seleccionó una muestra de 87 empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de La Punta-Callao durante el año 2022. Sus hallazgos revelaron una correlación altamente significativa entre las competencias gerenciales y la comunicación interna, representada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.949 y un nivel de error de 0,01. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la hipótesis general planteada en la investigación. Este hallazgo sugiere que una interacción comunicacional óptima entre las diferentes capas jerárquicas de la institución puede tener un impacto significativo en el desarrollo de habilidades de liderazgo, toma de decisiones y gestión de recursos humanos entre los empleados administrativos. Cuando los líderes mantienen un intercambio comunicativo claro, sin dificultades con sus

subordinados, se facilita el intercambio de información relevante y se promueve un ambiente de confianza y colaboración. Esta comunicación abierta y transparente permite a los empleados administrativos sentir una mayor implicación en el proceso de selección de decisiones y desarrollar habilidades de liderazgo, lo que a su vez contribuye a una mayor eficacia en la gestión de equipos y recursos dentro de la organización. En última instancia, una comunicación efectiva a todos los niveles generar un espacio laboral que impulse el desarrollo y avance del personal y el éxito organizacional al fomentar el desarrollo integral de los empleados y fortalecer la cohesión y el compromiso dentro del equipo de trabajo. Además, en otro estudio realizado por Campos y Nole (2022) desarrollaron una investigación con una población objeto de estudio conformada por 77 operarios y 5 jefes de la Empresa V&L Ingeniería Metálica SAC ubicada en el Callao durante el año 2022, Su análisis reveló un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.777 y un nivel de error de 0,01 entre la comunicación organizacional y las competencias laborales. Estos resultados indican una relación positiva considerable entre ambas variables, destacando la trascendencia de mantener una comunicación fluida y precisa en el desarrollo de competencias laborales dentro de una organización. La alta correlación encontrada sugiere que una comunicación abierta y transparente dentro de la compañía puede potenciar la eficiencia en el desempeño de tareas, la resolución de problemas y la adaptabilidad a los cambios. Esto, podría desencadenar un aumento significativo en la eficiencia operativa y fortalecer la capacidad de la empresa para destacarse frente a sus competidores, lo cual respalda la idea de que la comunicación efectiva es un elemento fundamental para el desarrollo de competencias laborales en diversos contextos organizacionales.

Los resultados de investigaciones anteriores son opuestos a los hallazgos obtenidos en la presente tesis. Mallma (2023) realizó un artículo con una muestra de 120 empleados de la empresa minera Shougang Hierro Perú en Marcona, encontrando una correlación significativa

de 0.953 según el coeficiente de Rho Spearman, con un nivel de error de 0,01, que sugiere una relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. El estudio resalta la importancia crucial del ambiente laboral en el rendimiento de los empleados. Revelan que un ambiente negativo, caracterizado por una comunicación deficiente y falta de motivación, puede afectar significativamente la productividad y el compromiso de los trabajadores. Estos resultados subrayan la necesidad de mejorar el clima organizacional, enfocándose en aspectos como la comunicación efectiva y la motivación, para impulsar un rendimiento laboral óptimo. Asimismo, destacan la importancia de promover la auto realización y el involucramiento laboral entre los empleados, lo que puede conducir a un mayor compromiso con los objetivos de la organización y a una contribución más significativa al éxito general de la empresa. De manera similar, Apaza (2022) investigó 30 empleados de un centro de salud en Limatambo, Cusco, y encontró una correlación significativa del clima organizacional y desempeño laboral del personal, utilizando el coeficiente de Pearson de 0,384, con un nivel de error de 0,01, lo que indica un clima organizacional favorable, caracterizado por relaciones positivas, comunicación efectiva y un sentido de pertenencia, puede motivar a los empleados y mejorar su compromiso con la organización. A su vez, un buen desempeño laboral contribuye a fortalecer el clima organizacional al generar satisfacción y sentido de logro entre los trabajadores. Ambos aspectos se influyen mutuamente, creando un entorno de trabajo más productivo y satisfactorio. Romero (2021) llevó a cabo un estudio en el cual no halló conexión directa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de 40 trabajadores pertenecientes a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, ubicada en la agencia Moshoqueque, Lambayeque. Mediante el análisis utilizando el coeficiente de correlación de Rho Spearman, se observó un valor significativo de 0.671, con un margen de error de 0.01. Este estudio resalta cómo un entorno organizacional positivo, caracterizado por buenas condiciones laborales, relaciones interpersonales efectivas y una comunicación clara, puede incrementar la

motivación de los empleados, logrando que se comprometan con el cumplimiento de sus metas y responsabilidades. Este compromiso, a su vez, impacta directamente en la mejora del desempeño laboral, ya que los trabajadores se sienten constantemente impulsados a alcanzar sus objetivos tanto a nivel individual como grupal. En consecuencia, un rendimiento laboral de calidad puede, a su vez, contribuir positivamente a la mejora del clima organizacional, creando un ambiente de satisfacción laboral que refuerza la cultura empresarial, cerrando así un ciclo continuo de retroalimentación de ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

- ❖ No existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024; con una significancia de ,670 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no hay relación entre ambas variables.
- ❖ No existe relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024; con una significancia de ,452 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no hay relación entre ambas variables.
- ❖ No existe relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024; con una significancia de ,264 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no hay relación entre ambas variables.
- ❖ No existe relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024; con una significancia de ,672 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no hay relación entre ambas variables.
- ❖ Si existe relación entre comunicación que una dimensión de clima organizacional y competencias laborales que es la dimensión de desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,232 y un nivel de error de 0,05.
- ❖ No existe relación entre liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024; con una significancia de ,055 la cual es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula, es decir no hay relación entre ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda enfocarse en la capacitación y desempeño laboral, el Área de Recursos Humanos de la concesionaria, debe evaluar la efectividad de los programas de capacitación mediante retroalimentación continua, adaptándolos a las necesidades específicas de los empleados. Asimismo, el diseño de programas personalizados que aborden tanto habilidades técnicas como blandas permitirá fortalecer el desarrollo profesional de los colaboradores.
- ❖ Respecto a la relación entre el desempeño laboral y la calidad del servicio ofrecido por la concesionaria, consultoras o especialistas externos pueden aportar estrategias para establecer estándares claros alineados con los objetivos estratégicos y expectativas de los clientes. Además, la implementación de sistemas de reconocimiento e incentivos reforzará el desempeño y la satisfacción laboral, promoviendo una cultura organizacional enfocada en la excelencia.
- ❖ El tema del estrés y su impacto en el desempeño laboral, las jefaturas deben trabajar con los lineamientos ya establecidos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), que proporciona normativas sobre la prevención de riesgos psicosociales. La realización de evaluaciones en el entorno laboral y la implementación de estrategias como horarios flexibles, programas de bienestar y asesoramiento contribuirán a mejorar el equilibrio emocional y la eficiencia laboral de los empleados.
- ❖ La comunicación y las competencias laborales en el mejoramiento del desempeño organizacional, el Área de Recursos de la concesionaria debe priorizar la formación en habilidades comunicativas, fomentar la retroalimentación constructiva y fortalecer la colaboración. Estas acciones mejorarán la eficiencia operativa y la conexión emocional de los empleados con la organización, favoreciendo un entorno laboral más cohesionado.

- ❖ La selección de personal y el rendimiento laboral consultoras o especialistas externos pueden aportar metodologías avanzadas para evaluar competencias y potencial de los candidatos. Un proceso de selección riguroso, considerando habilidades técnicas, valores y actitudes alineadas con la cultura organizacional, garantizará una mejor integración y contribución efectiva de los nuevos empleados.

VIII. REFERENCIAS

- Achoma, M. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa ladrillera Tauro S.A.C. – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNFV. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9cea0113-e8c2-47a5-90f2-575bcb47c1e0/content>
- Achote, M., Tunja, D. y Montero, Y. (2022). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC). *Investigación, Tecnología E Innovación*, 14(15). 32–57. <https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1434>
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N. y Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (1). 1382-1393. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v6i1.1588
- Aliaga, C. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Archivo General de la Nación, Cercado de Lima, 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autonomia. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2419/Aliaga%20Guerreros%2c%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apaza, F. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79679/Apaza_GBF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, I. (2020). *Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una empresa de hidrocarburos, periodo 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6556/ar%C3%A9valo_rij.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Barrientos, O. (2020). *Motivación laboral y clima organizacional en los trabajadores de la empresa corporación estratégica, Chilca – 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional Autónoma.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1260/Barrientos%20Prado%2c%20Omar%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barrios, K. y Sallo, E. (2019). *Clima organizacional que estarían determinando el actual nivel de rotación de personal en la empresa Adecco Consulting S.A. que labora en la empresa Ferreycorp Arequipa – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b723471a-2028-4389-91b6-c5d1ab165c2e/content>

Bernal, A., Bello, J., Cedeño, G. y Bernal, M. (2023). Clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes en la unidad educativa Dr. Isidro Ayora Cueva. *Dom. Cien*, 9(1). 197-226. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3131/7257>

Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Inf. Tecnol*, 31 (1), 141-148. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141

Cabrera, P. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del hospital I Huariaca – 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6676/PPIP00026C12.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Calderon, R. y Cancapa, X. (2023). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa ODAM Odontología - Arequipa, 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13106/1/IV_FCE_318_TE_Calderon_Cancapa_2023.pdf
- Campos, A. y Nole, A. (2022). *Comunicación organizacional y su relación con las competencias laborales en la empresa V&L Ingeniería Metálica SAC, Callao 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126813>
- Carpio, J. (2019). *Gestión por competencias para Incrementar la productividad de los Colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C – Chiclayo 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6016/Carpio%20de%20a%20Cruz%20Jully%20Jhojana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, H. (2023). *Clima organizacional, y desempeño laboral, de los trabajadores, en la Dirección Sub, Regional de Salud Chota, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad, Nacional, Autónoma, de Chota]. Repositorio Institucional UNACH. https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/434/Castillo_Campos_HE%20%26%20Gonzales_Arceles_EA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, J., Gomez, L. y Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27 (75), 140-174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Coronel, R. (2021). *Liderazgo empresarial y la productividad del personal en Grupo E Inversiones Yucra S.A.C., 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP.

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10312/1/Tesis_LiderazgoEmpresarial_Productividad_Personal_Inversiones%20Yucra%20SAC.pdf

Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las Mypes operadores logísticos – agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/escobedo_garc%c3%8da_qui%c3%91ones_florin_2021-01-10.pdf?sequence=1&isallowed=y

Felipa, E. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10476/Felipa%20Huaura%2C%20Emely%20Nayara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferreya, L. (2023). *Competencias gerenciales y comunicación interna en la Municipalidad Distrital de La Punta-Callao, 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC.

<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8612>

Galarreta, S. (2020). *Investigación Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mibanco Agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%c3%b3n_2020.pdf

- Hernandez, T. (2023). Editorial: Desempeño laboral y bienestar social en las organizaciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 8-9.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39804>
- León, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en las microempresas del sector comercial del cantón La Libertad*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena]. Repositorio Institucional UPSE.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7581/1/UPSE-TAE-2022-0043.pdf>
- Livias, A. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Acochaca*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo]. Repositorio Institucional UNASAM.
https://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4220/T033_46184140_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lloclla, T. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo, Minería, Transporte y Construcción Bartolito E.I.R.L., Juliaca, 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USANPEDRO.
https://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/22817/Tesis_76944.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mallma, J. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. Caso Shougang. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26 (51), 167 – 182.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/25518/19686>
- Manay, E. y Montero, K. (2021). *Propuesta de un sistema de evaluación del desempeño para los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Huancayo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9974/1/IV_PG_MRHG_O_TI_Manay_Montero_2021.pdf

Moran, E. (2021). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de logística documentaria de una empresa de transporte de valores en Chorrillos, Lima, Perú 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte].

Repositorio Institucional UPN.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26961/Moran%20Leyva%2C%20%20Elizabeth%20Chabelli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ochoa, A. (2021). *Trabajo en equipo y clima organizacional en la Unidad Educativa “Salitre” Guayaquil, Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio

Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60162/Ochoa_JAG-SD.pdf?sequence=1

Ochoa, A. y Vicuña, C. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú]. Repositorio Institucional UNMSM.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16858/Ochoa_ha.pdf?sequence=3

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35 (1), 227-232.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Orihuela, L. y Salas, K. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*. [Tesis de Pregrado,

Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA.

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3039/TESIS%20FINAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú]. Repositorio Institucional UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, S. (2023). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Végueta – 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7924/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perez, L. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Gobierno Regional – Huánuco 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6534/PGPDS00062P45.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, D. (2022). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa logística, Lima 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio De Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/adce2bc8-293a-48aa-801c-d4f42236ed93/content>

- Ramos, I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98f6035e-3f0e-41c9-835a-3f7af30afb2c/content>
- Renjifo, C. (2023). *El clima organizacional y desempeño laboral en una clínica privada de Surco en el período – 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109958/Renjifo_LCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, F. y Abanto, N. (2022). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo del Colegio Nuestra Señora del Carmen, Miraflores – Lima. 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica Perú]. Repositorio Institucional UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6712/F.Rojas_N.Abanto_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9368>
- Romero, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una entidad pública de Huarmaca*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102150/Romero_HMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rubio, M. (2021). *Estilo gerencial y nivel del clima organizacional en personal de la red de salud San Pablo Cajamarca 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8536/rubio_y.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma-Vicerrectorado de Investigación. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sanchez, E. (2019). *Liderazgo directivo y clima organizacional en una Institución Educativa Pública del Callao*. [Tesis de Doctorado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/61a2e000-1b28-43e9-81d0-1132400cf9ec/content>
- Sumba, Y., 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. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Valenzuela, E. (2023). *Competencias laborales y comunicación interna en colaboradores de empresas privadas del rubro de ferreterías en Los Olivos*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7105/UNFV_ERICK%20JES%c3%9aS%20%20VALENZUELA%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad

- Católica Santo Toribio Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT.
<https://repositorio.usat.edu.pe/items/8864610c-3c6d-4741-8c1b-24d450dc162c>
- Velásquez, N. (2021). *La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Restaurante El Asador Carnes al Cilindro SRL – Cajamarca, 2020 – 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32137/TESIS%20-%20VELASQUEZ%20GOZALO_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, Sede Callao – 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULIMA.
https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16198/Velasquez_Relacion-motivaci%C3%B3n-desempe%C3%B1o-laboral-area-administraci%C3%B3n-sede-Callao.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilela, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una empresa constructora de Trujillo, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100865/Vilela_SJJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Villalobos, D. (2021). *El onboarding y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Alma Perú, Chiclayo, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8580/Villalobos%20Hua%20m%C3%A1n%20David%20Andr%C3%A9s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zarate, F. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma

del Perú]. Repositorio Institucional Autonoma.

[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2060/Zarate%20E
scarcena%2c%20Fiorella%20Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2060/Zarate%20Escarcena%2c%20Fiorella%20Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

IX ANEXOS

Anexo A

Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa El Salvador, 2024.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.	HIPOTESIS GENERAL Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.	VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional	1. Motivación. 2. Trabajo en equipo. 3. Comunicación 4. Liderazgo	TIPO Correlacional POBLACIÓN Personal operativo que labora en el área de recaudación zona de Villa el Salvador
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera se relaciona la motivación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación entre motivación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.	HIPOTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre motivación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.			
¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?	Determinar la relación entre trabajo en equipo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.	Existe relación entre trabajo en equipo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.	VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral	1. Eficacia 2. Eficiencia 3. Iniciativa 4. Competencias	MUESTRA Se trabajará con una muestra de 100 personas, TECNICA Encuesta INSTRUMENTOS Cuestionario
¿De qué manera se relaciona la comunicación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024?	Determinar la relación entre comunicación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.	Existe relación entre comunicación y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.			
De qué manera se relaciona el liderazgo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024	Determinar la relación entre liderazgo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.	Existe relación entre liderazgo y las dimensiones de desempeño laboral de los colaboradores de una concesionaria vial en Villa el Salvador, 2024.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo B

Cuestionario de clima organizacional

Palti (2022)

Escala de valoración:

1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre)

N°		1	2	3	4	5
1	Todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de ascenso.					
2	Realizo las tareas asignadas en el tiempo programado.					
3	Considera que tiene capacidades necesarias para lograr las metas trazadas.					
4	Mi jefe tiene capacidad de lograr cambios.					
5	Considero que mi jefe tiene liderazgo.					
6	Mi jefe siempre plantea metas de trabajo retadoras.					
7	He logrado alcanzar metas personales propuesta.					
8	Mi trabajo es reconocido por la organización.					
9	La institución me ha permitido desarrollarme profesionalmente.					
10	Promueve el compromiso hacia el trabajo entre sus compañeros de labores.					
11	Conoce las fortalezas y debilidades de los colaboradores.					
12	Tengo capacidad para solucionar problemas.					
13	Aporta libremente ideas que benefician a su área de trabajo.					
14	Su equipo de trabajo está formado por colaboradores del mismo nivel de cargo.					
15	Tengo facilidad para desenvolverse en mi equipo de trabajo.					
16	Mantiene y demuestra seguridad al tomar una decisión.					
17	El líder del equipo mantiene el control ante situaciones adversas.					
18	Tengo control de los procesos en mi área de trabajo.					
19	El líder del equipo toma decisiones acertadas.					
20	La institución motiva la toma de mis decisiones.					
21	Su jefe respalda las decisiones que se toman en equipo.					
22	La institución fomenta mi participación en todas las actividades.					
23	Participo positivamente en las actividades que promueve la institución.					
24	La institución promueve mi participación en los planes de trabajo.					
25	La institución permite la integración de los equipos de trabajo a través de talleres de capacitación.					
26	La integración que fomenta la institución me ha ayudado a comunicar mejor los problemas de trabajo.					
27	Siempre participo en las actividades integración.					
28	Las decisiones que toma mi jefe han permitido mejorar la capacidad de respuesta del equipo de trabajo.					
29	Mi jefe delega la toma de decisiones de acuerdo con las competencias de los colaboradores.					
30	El tomar decisiones me ha permitido desarrollar mejor mi liderazgo.					
31	La capacidad de mando de mi jefe ha permitido el logro de metas en el equipo de trabajo.					
32	Mi seguridad me ha permitido liderar subgrupos de trabajo.					
33	La institución me ha permitido desarrollar el liderazgo del equipo de trabajo.					

Anexo C

Cuestionario de desempeño laboral

Palti (2022)

Escala de valoración:

1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre)

Nº		1	2	3	4	5
1	La institución me proporciona los elementos necesarios para cumplir las metas.					
2	Logro cumplir los objetivos según lo programado.					
3	Cumplo mis funciones con calidad.					
4	Mi experiencia me permite aportar ideas relevantes.					
5	Ayudo a solucionar problemas a mis compañeros.					
6	Realizo mis tareas con seguridad y confianza.					
7	Logro terminar las tareas que se me asigna.					
8	Logro cumplir las metas trazadas por mi jefe.					
9	El líder del equipo reconoce el éxito de mi trabajo.					
10	Utilizo los procedimientos establecidos por la institución para el desarrollo de mis tareas.					
11	Utilizo adecuadamente los materiales que se le han asignado para realizar mi trabajo.					
12	Ordeno mi puesto de trabajo al finalizar el día laboral.					
13	Considero que mi desempeño cumple con los objetivos trazados por la institución.					
14	Contribuyo al logro de objetivos grupales.					
15	Administro mi tiempo para aprender nuevas cosas.					
16	La institución reconoce el logro de sus colaboradores.					
17	Los logros obtenidos me han permitido asumir nuevas responsabilidades.					
18	Muestro satisfacción por el logro obtenido de otros colaboradores					
19	Me anticipo a los problemas y propongo estrategias para evitarlos.					
20	Propongo alternativas de solución antes que el problema sea aún mayor.					
21	Culminado sus funciones del día busco realizar otras que no le fueron asignadas.					
22	Ante un problema: Tomo decisiones por cuenta propia para resolverlos eficientemente.					
23	La capacidad de decisión de mi jefe hace que el equipo de trabajo sea más independiente para alcanzar las metas.					
24	Mi jefe tiene autonomía para programar la carga laboral del equipo.					
25	Mi jefe cumple con planificar la tarea general del equipo antes que inicie el periodo siguiente.					
26	Planifico mi tiempo para ejecutar las tareas asignadas por iniciativa propia					
27	Asumo con responsabilidad mi trabajo.					
28	Participo activa y positivamente en la solución de problemas del área.					
29	Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad.					
30	Mi jefe promueve el trabajo respetando las normas éticas establecidos por las políticas y reglamentos de la organización.					
31	Realizo mi trabajo respetando el pensamiento de mis compañeros de trabajo.					
32	Cumplo con las normas éticas en el desempeño de mis funciones.					

Anexo D

Alfa de Cronbach de clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	33

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Estadísticas de Total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA2	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA3	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA4	76,7000	67,344	,367	,861
PREGUNTA5	78,2000	62,622	,746	,851
PREGUNTA6	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA7	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA8	78,0000	57,778	,936	,841
PREGUNTA9	76,7000	67,344	,367	,861
PREGUNTA10	78,2000	62,622	,746	,851
PREGUNTA11	77,3000	62,011	,559	,855
PREGUNTA12	76,7000	67,789	,310	,862
PREGUNTA13	76,5000	70,278	,021	,866
PREGUNTA14	76,7000	68,233	,161	,866
PREGUNTA15	76,6000	71,822	-,211	,871
PREGUNTA16	76,6000	71,822	-,211	,871
PREGUNTA17	76,8000	67,289	,346	,861
PREGUNTA18	76,4000	70,489	,000	,865
PREGUNTA19	76,6000	69,378	,067	,868
PREGUNTA20	76,6000	68,489	,261	,863
PREGUNTA21	76,7000	67,567	,339	,861
PREGUNTA22	76,3000	71,344	-,179	,868
PREGUNTA23	76,2000	72,622	-,322	,872
PREGUNTA24	76,5000	69,167	,232	,863
PREGUNTA25	76,7000	71,122	-,106	,870
PREGUNTA26	76,6000	66,933	,305	,862
PREGUNTA27	76,6000	66,933	,305	,862
PREGUNTA28	76,8000	72,178	-,223	,873
PREGUNTA29	76,7000	67,789	,310	,862
PREGUNTA30	76,8000	71,067	-,097	,870
PREGUNTA31	76,6000	69,600	,101	,865
PREGUNTA32	76,8000	66,622	,427	,859
PREGUNTA33	76,9000	69,433	,089	,867

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS-27)*

Anexo E

Alfa de Cronbach de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	32

Fuente: Elaboración propia (SPSS – 27)

|

Estadísticas de Total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	85,4000	39,156	,844	,653
PREGUNTA2	84,6000	49,378	-,067	,722
PREGUNTA3	84,5000	45,389	,283	,703
PREGUNTA4	85,2000	50,844	-,277	,729
PREGUNTA5	84,4000	40,267	,627	,669
PREGUNTA6	84,3000	43,344	,501	,686
PREGUNTA7	84,6000	46,711	,275	,704
PREGUNTA8	84,5000	47,833	,096	,715
PREGUNTA9	84,9000	50,322	-,194	,727
PREGUNTA10	84,7000	47,567	,245	,707
PREGUNTA11	85,0000	49,111	-,030	,720
PREGUNTA12	84,7000	46,233	,295	,703
PREGUNTA13	85,0000	43,778	,733	,681
PREGUNTA14	84,7000	48,456	,091	,713
PREGUNTA15	84,8000	47,733	,105	,714
PREGUNTA16	85,0000	53,111	-,550	,743
PREGUNTA17	84,5000	47,611	,205	,709
PREGUNTA18	85,0000	49,778	-,120	,724
PREGUNTA19	84,8000	49,289	-,052	,720
PREGUNTA20	85,0000	50,667	-,237	,729
PREGUNTA21	84,8000	48,622	,046	,715
PREGUNTA22	84,3000	43,789	,456	,690
PREGUNTA23	84,4000	48,489	,045	,717
PREGUNTA24	84,5000	44,944	,423	,694
PREGUNTA25	84,7000	51,789	-,332	,738
PREGUNTA26	84,7000	51,344	-,284	,736
PREGUNTA27	85,1000	47,878	,143	,711
PREGUNTA28	84,9000	48,544	,049	,716
PREGUNTA29	84,9000	46,767	,302	,704
PREGUNTA30	84,9000	32,322	,910	,613
PREGUNTA31	84,7000	44,678	,484	,691
PREGUNTA32	85,0000	34,444	,811	,633

Anexo G

Datos de investigación de desempeño laboral

3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2		
3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2		
2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	
2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	
2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	
3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	
3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	
3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	
2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	
2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	
3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	
2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	
3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	
2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	
3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	
2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	

