

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES



EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA EXPORTADORA PRODUCTOS VEGETALES
DE EXPORTACIÓN E.I.R.L. EN LA REGIÓN DE TACNA, EN EL AÑO 2021

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. KARLA ALEJANDRA RUEDA PORTUGAL

ASESOR:

Dr. GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES

Para Optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TACNA –PERU

2021

DEDICATORIA

A mis padres, que gracias a su esfuerzo, amor y crianza me forjaron como la persona que soy en la actualidad; con valores y principios personales y profesionales; muchos de mis logros se los debo a ustedes; gracias por motivarme constantemente para alcanzar mis sueños.

A mi prometido Diego, por ayudarme a creer en mi misma con la confianza que, en altos y bajos, tengo la capacidad de salir adelante y superar cualquier obstáculo; gracias por ser mi mejor amigo, mi futuro esposo y fiel compañero de mis sueños y de mi vida.

RECONOCIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios, por permitirme formar parte de la universidad que me forjo como profesional y agradecida también con todos mis maestros que son parte de este proceso integral.

Gracias a mi familia por confiar en mí, a mis padres que con mucho sacrificio y amor me permitieron estudiar la carrera que me apasiona y que hoy se ve reflejado en la culminación de mi trabajo de investigación.

Gracias a mi prometido, por impulsarme a ser mejor como persona y como profesional.

Gracias a mis dos angelitos en el cielo mi padrino Domingo Robba y mi abuelo Alberto Portugal, quienes sé que están muy orgullosos de verme cumplir mis metas. Siempre los llevo en mi corazón y en mis pensamientos.

Eternamente agradecida por la paciencia y el amor de todos mis seres queridos.

RESUMEN

La presente investigación tiene por título *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L. en la región de Tacna, en el año 2021*. El objetivo del estudio fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021. Para ello la investigación empleó una metodología de tipo básica o pura, con un diseño no experimental, de nivel explicativo, empleando como instrumento el cuestionario, dirigido a una población de 30 trabajadores, realizando por ello un censo. Con el estudio se concluye que el clima organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021, hecho que fue comprobado en función del valor de significancia calculado menor de 0.05, y el R-cuadrado que confirma que el clima organizacional influye en un 55.9% sobre el desempeño laboral. Esto quiere decir que el clima organizacional, en función de las condiciones de estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación, y comportamiento, tienden a generar efectos directos sobre el desempeño de los trabajadores, infiriendo sobre el cumplimiento de sus funciones y sobre las características individuales exigidas por su labor.

Palabras clave: Clima organizacional, estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones motivación, comportamiento, desempeño laboral, funciones, características individuales

ABSTRACT

This research is entitled *The organizational climate and its influence on the work performance of the exporting company Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L. in the Tacna region, in the year 2021*. The objective of the study was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of the exporting company Productos Vegetales de Exportación EIRL in the Tacna region, in the year 2021. For this, the research used a methodology of a basic or pure type, with a non-experimental design, of an explanatory level, using the questionnaire as an instrument, aimed at a population of 30 workers, thus carrying out a census. The study concludes that the organizational climate significantly influences the work performance of the exporting company Productos Vegetales de Exportación EIRL in the Tacna region, in the year 2021, a fact that was verified based on the calculated significance value of less than 0.05 , and the R-square that confirms that the organizational climate influences 55.9% on job performance. This means that the organizational climate, depending on the conditions of organizational structure, leadership, decision-making, motivation, and behavior, tend to generate direct effects on the performance of the workers, inferring on the fulfillment of their functions and on the individual characteristics required for their work.

Keywords: Organizational climate, organizational structure, leadership, decision-making, motivation, behavior, job performance, functions, individual characteristics

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Identificación y determinación del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema Principal	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	6
1.3. Objetivos: Generales y específicos	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	7
1.4.1. Alcances	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales	9
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes locales	14
2.2. Bases teórico – científicas.....	17
2.2.1. Clima organizacional.....	17
2.2.2. Desempeño Laboral.....	20
2.3. Definición de términos básicos.....	34
2.4. Sistema de Hipótesis	35
2.4.1. Hipótesis general	35
2.4.2. Hipótesis específicas	36
2.5. Sistema de variables.....	36
2.5.1. Identificación de las variables	36
2.5.2. Operacionalización	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	38

3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Diseño de investigación.....	38
3.3. Nivel de investigación.....	38
3.4. Población y muestra.....	39
3.4.1. Población.....	39
3.4.2. Muestra.....	39
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.5.1. Técnicas.....	40
3.5.2. Instrumentos.....	40
3.6. Técnicas de procesamiento de datos.....	40
3.7. Selección y validación de los instrumentos.....	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	42
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	42
4.2. Presentación de resultados.....	43
4.2.1. Resultados del Clima organizacional.....	43
4.2.2. Resultados Desempeño laboral.....	55
4.3. Contraste de hipótesis.....	60
4.3.1. Contraste de hipótesis general.....	60
4.3.2. Contraste de hipótesis específicas.....	62
4.4. Discusión de resultados.....	68
CONCLUSIONES.....	71
SUGERENCIAS.....	74
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	79

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	37
Tabla 2. Distribución del personal de PROVEX EIRL.	39
Tabla 3. Alfa de Cronbach para el instrumento que mide el clima organizacional ...	41
Tabla 4. Alfa de Cronbach para el instrumento que mide el desempeño laboral	41
Tabla 5. Análisis general del clima organizacional	44
Tabla 6. Estructura Organizacional.....	46
Tabla 7. Liderazgo	48
Tabla 8. Toma de decisiones.....	50
Tabla 9. Motivación	52
Tabla 10. Comportamiento	54
Tabla 11. Análisis general del desempeño laboral.....	55
Tabla 12. Desempeño en la función.....	57
Tabla 13. Características individuales.	59
Tabla 14. Resumen del modelo de regresión	61
Tabla 15. ANOVA del modelo de regresión	61
Tabla 16. Coeficientes del modelo de regresión	61
Tabla 17. Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 1	63
Tabla 18. Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 2	64
Tabla 19. Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 3	65
Tabla 20. Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 4	66
Tabla 21. Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 5	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Expectativas de la relación entre personas y organizaciones.	23
Figura 2. Análisis general del clima organizacional	44
Figura 3. Estructura Organizacional	46
Figura 4. Liderazgo	48
Figura 5. Toma de decisiones.....	50
Figura 6. Motivación.....	52
Figura 7. Comportamiento	54
Figura 8. Análisis general del desempeño laboral	56
Figura 9. Desempeño en la función	58
Figura 10. Características individuales	60

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación toma el caso de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L., entidad en la que el clima organizacional no es considerado como un elemento que forme parte de la estrategia organizacional, y no existe una función del departamento de personal que busque realizar buenas prácticas laborales que motiven a los empleados a mejorar el desempeño. Por lo tanto, el clima organizacional se debilita y el desempeño laboral se ve afectado, y ello en gran medida debido a que la empresa no cuenta con una política de medición del desempeño que permita diagnósticos y acciones correctivas.

El desarrollo y abordaje de dicha problemática se expone en cuatro capítulos, siendo el primero de ellos el Planteamiento del Problema, en el que se identifica y formula la problemática, además de objetivos, justificación e importancia del estudio.

En el segundo capítulo se desarrollan las bases teóricas de la tesis, referentes a las variables de estudio, determinando en ella la revisión bibliográfica que justifique el empleo de modelos teóricos para la medición de cada variable, abordando los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas y la definición de conceptos, seguido por el sistema de hipótesis y operacionalización de variables.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de investigación, en el cual se explica el tipo, diseño y nivel de investigación, además de la determinación de la población y muestra de estudio, seguido por las técnicas e instrumentos de investigación y de procesamiento de datos.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la investigación, realizando inicialmente el análisis según cada variable de acuerdo a dimensiones e indicadores, y posteriormente el contraste de hipótesis, seguido por la discusión de resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones del estudio, seguido por las recomendaciones y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

En los últimos tiempos, la coyuntura del estado de emergencia sanitaria debido al COVID-19, ha traído como consecuencia priorizar en las organizaciones el bienestar de su talento humano considerándolos como un factor importante para la sostenibilidad y éxito de la empresa.

En ese contexto, debido a las limitaciones impuestas por el Gobierno Peruano para priorizar la salud de la población, las empresas de Comercio Exterior tuvieron la necesidad de reestructurar las áreas de trabajo dentro de su organización con el fin de cumplir con las medidas sanitarias, tomando en cuenta la importancia de cuidar a su capital humano para continuar con sus actividades comerciales. Es ahí donde el clima organizacional cumple una gran función dentro de la empresa para poder brindar un ambiente laboral favorable y satisfactorio para los colaboradores de toda la organización.

Está comprobado que existe una relación directa entre el nivel de satisfacción de los colaboradores y el nivel de ingresos de la empresa, lo que permitió plantear medir el clima organizacional con el fin de obtener un mejor desempeño laboral, según (GESTIÓN, 2019) “empleados más satisfechos, son empleados más productivos”.

Así como señala Abarca, J. (2017), no todas las organizaciones tienen conciencia de proporcionar un buen clima organizacional y realizar planes de mejora, solo buscan mayor rentabilidad que es lo que se quiere hoy en día, y dejan de lado la parte emocional de todo colaborador, que como consecuencia estos comienzan a no identificarse con la institución, teniendo bajo desempeño en sus labores, la rotación de

los empleados es más frecuente, además de presentarse con mayor porcentaje denuncias del tipo laboral. Lo que ocasiona así mayores gastos administrativos y por ende mala imagen a la institución.

En el contexto regional, la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L quien tiene una importante participación el comercio exterior en Tacna, el cual se caracteriza por la exportación no tradicional donde predominan las exportaciones de productos comprendidos en el sector agroindustrial (aceituna de mesa, orégano, aceite de oliva), presento una alta rotación de empleados lo que llevó a perjudicar el desempeño laboral de sus colaboradores. La empresa al no brindar una estabilidad laboral, sus colaboradores no estaban satisfechos y optaban por la decisión de retirarse de la empresa a meses o máximo hasta un año de haber ingresado a trabajar.

En una empresa, el desempeño laboral es uno de los determinantes para lograr las metas establecidas, por lo que es muy importante evaluar a los empleados en función a su trabajo que particularmente deben satisfacer las necesidades de la organización. Sin embargo, la evaluación no es la única parte importante del seguimiento y la mejora del desempeño laboral. En definitiva, el factor clave es el clima organizacional.

Tomando en cuenta el caso de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L., el clima organizacional no ha sido considerado como un elemento que forme parte de las estrategias organizacionales, como tampoco se cuenta con funciones de un área de personal que procure ejecutar buenas prácticas laborales que motiven a los trabajadores a mejorar su rendimiento, lo que en consecuencia trae consigo que el clima se vea debilitado, y con ello, el desempeño laboral al mismo tiempo no sea el óptimo, más aun considerando que la empresa no cuenta con políticas

de medición del desempeño que permitan lograr un diagnóstico y accionar medidas correctivas.

Por tanto, entre las causas se puede citar que la empresa no prioriza el clima organizacional como pilar de gestión del personal, no se ejecuta buenas prácticas laborales, no se ha dispuesto de medidas que permitan abordar esta deficiencia en plan de acción alguno, lo que genera como efectos que el clima se vea negativamente percibido, y con ello la motivación laboral, existiendo un ambiente laboral en la que los trabajadores no se perciben como un elemento primordial y necesario, y que termina en desempeños inadecuados, lo que es sumamente peligroso y negativo para los intereses de la empresa, dado que comprometen la productividad y la sostenibilidad del negocio en el tiempo, y que a su vez genera un riesgo para la supervivencia del negocio y competitividad, más aun considerando que esta empresa tiene como enfoque de competición el mercado internacional.

Esta problemática será abordada en la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿Influye el clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Se relaciona la estructura organizacional con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?
- ¿Se relaciona el liderazgo con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?
- ¿Se relaciona la toma de decisiones con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?
- ¿Se relaciona la motivación con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?
- ¿Se relaciona el comportamiento con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?

1.3. Objetivos: Generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Demostrar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación de la dimensión estructura organizacional con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

- Demostrar la relación de la dimensión liderazgo con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.
- Identificar la relación de la dimensión toma de decisiones con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.
- Determinar la relación de la dimensión motivación con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.
- Demostrar la relación de la dimensión comportamiento con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

Tenemos que tener en cuenta que según Chiavenato (2011):

El trabajo es cada vez menos físico y muscular, y cada vez más cerebral y mental. La actividad humana va dejando de ser repetitiva y de imitación para ser cada vez más creativa e innovadora. Las personas dejarán de ser proveedoras de mano de obra para ser elevadas a la categoría de proveedoras de conocimiento y de competencias.

Por lo tanto el presente trabajo de investigación busca determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresa Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L., teniendo en cuenta la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a los aspectos de su ambiente laboral y que tal manera afecta en ellos al momento de ejecutar sus labores; con el fin de analizar y

proponer recomendaciones en cuestión a los resultados obtenidos en la presente investigación.

Es importante medir la relación que tienen ambas variables, considerando que si el clima organizacional es deficiente puede traer consigo poco compromiso organizacional, fallas en el logro de los objetivos organizacionales, falta de trabajo en equipo, mala comunicación entre gerentes y trabajadores, que distorsionan la información de la empresa y hacen que los empleados abandonen sus puestos de trabajo y pierdan en algunos casos, la motivación; por lo tanto conduce al bajo desempeño en el trabajo.

La investigación es importante puesto que analiza un contexto regional generador de competitividad exportadora para nuestra región, en la que el orégano es uno de los productos locales con mayores niveles de exportación, y que requiere de mayor atención para asegurar su sostenibilidad en el futuro. Debido a ello, un análisis de dicho sector significa un importante aporte para la toma de decisiones futuras.

1.4.1. Alcances

El alcance del presente trabajo de investigación se centró en la Empresa de Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L. Siendo el objeto de investigación la determinación de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rodríguez, Retamal y Cornejo (2011), en su investigación titulada “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una Organización Estatal Chilena” publicada por la Universidad Católica del Norte de Chile en 2011; tiene como objetivo determinar si el clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos tanto del desempeño laboral como de sus dimensiones específicas. Para ello aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Litwin y Stringer (1989) y de satisfacción laboral JDI y JIG (1969) a un total de 96 trabajadores de un organismo público de la Región del Maule. Los cuestionarios fueron contestados de forma individual y en un solo momento. Esta aplicación fue realizada junto al proceso de evaluación anual de desempeño de la institución. En esta evaluación se aplicó un cuestionario confeccionado por la institución cuyo objetivo era evaluar tres dimensiones del desempeño de los funcionarios (“comportamiento funcionario, condiciones personales, rendimiento y productividad). Se evidencia que existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño. Y que el desempeño es predicho de mejor forma por las variables en conjunto. Considerando las dimensiones del desempeño, que el clima predice significativamente el comportamiento funcionario y las condiciones personales.

Ku y Xavier (2013) en la tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede Esmeraldas Pucese” publicado por la Universidad Tecnológica Israel en

el año 2013 para obtener el grado académico de maestría; determina que el objetivo de la investigación era mejorar del clima organizacional, afirmando que es el medio en el cual los trabajadores se desenvuelven todos los días en su lugar de trabajo, para motivarlos a realizar sus actividades más eficientes. La comunicación, los métodos de compensación y reconocimiento, el trabajo en equipo, los planes de capacitación y desarrollo, la equidad y género, la motivación, el balance trabajo – familia, la remuneración, las condiciones del trabajo, los estilos de dirección, la imagen de la institución, los estilos de liderazgo, la normatividad y procesos, la mejora y cambio, la creatividad e iniciativa y las buenas relaciones interpersonales forman parte del clima organizacional de la institución. Estos factores impulsan al trabajador a desempeñar un buen trabajo y son los que se analizarán en la ejecución de este proyecto. De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas de clima organizacional se determinaron los factores negativos que afectan al desempeño laboral. El clima organizacional es una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional, que permitió determinar la existencia de inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente.

Quintero et al (2008) en el trabajo de investigación titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados de la Costa Oriental del Lago (VADECOL) publicada en el año 2008”, se determinó el tipo investigación descriptivo cuantitativo en la modalidad de campo. La población fue de 82 trabajadores y la muestra de 45 trabajadores, se utilizó la técnica de muestreo probabilística donde todas las unidades de población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados. Aplicó el cuestionario para la recolección de la

información, el cual constó de 36 preguntas con cinco alternativas de respuesta. Y concluyó según los resultados obtenidos que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quito y Teresa (2017) en el trabajo de investigación titulada: “Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017”, el cual tuvo como objetivo establecer la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del alcance en mención. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, en la investigación la población es pequeña y fue posible acceder a ella sin un tipo de dificultad, es por ello que se trabajó con toda la población, que al mismo tiempo estuvo conformado por la muestra, es por ello que la muestra empleada fue de 30 trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF –DIS Chimbote, a los cuales se aplicó el cuestionario sobre clima organizacional y desempeño laboral. Para el análisis de los resultados empleó estadísticos descriptivos básicos y los parámetros: Coeficiente de correlación de Pearson. Se obtuvo como resultado que el grado de relación que establecen las variables clima organizacional y desempeño laboral es $r_{xy} = 0,524$,

concluyendo que el grado de relación es fuerte y directamente positiva, es decir en la medida que el clima organizacional de los trabajadores se mejora, el desempeño laboral también se mejora.

Tito y Rossemary (2020) en su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C. – 2019”, considera importante que las empresas mantengan un buen clima organizacional, ya que permite que los trabajadores se encuentren motivados, satisfechos, comprometidos con la misma y por ende exista un buen desempeño laboral; por el contrario, un inadecuado clima laboral incidirá negativamente en el ambiente de trabajo, provocando situaciones de conflicto y falta de coordinación. En este contexto, el objetivo de la investigación es determinar el grado de relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la empresa Ladrillera Tauro S.A.C. distrito de Cerro Colorado, Arequipa durante el año 2019. El cuestionario elaborado de Clima Organizacional que consta de 21 ítems y 5 indicadores. Cuestionario elaborado de Desempeño Laboral consta de 14 ítems y 2 indicadores. Ambos han sido validados por juicio de expertos. El estudio es transversal, de campo y analítico, de diseño no experimental. Los resultados de la investigación muestran que las variables de estudio, Clima Organizacional y Desempeño Laboral, están relacionadas entre sí, donde el chi cuadrado (χ^2), su significación asintótica es 0,002; el valor calculado de tau_b kendall es de 0,516 y el nivel de significancia es 0,0014; por lo cual se determinó, según los baremos establecidos para el nivel de correlación, que existe una correlación positiva moderada. A partir de los resultados obtenidos se realizaron propuestas de mejora que contribuirán a mantener un buen clima organizacional y desempeño laboral en la empresa contar con personal fidelizado.

Altez y Arias (2019) en la investigación titulada “Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018” publicada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en el 2019, tiene como objetivo principal analizar el impacto que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral. Actualmente, las empresas están implementando herramientas para la medición del clima organizacional con la finalidad de identificar los factores que generen un adecuado ambiente laboral. El trabajo contiene en el capítulo del Marco teórico, los conceptos básicos, tales como: Clima organizacional y sus dimensiones según Litwin y Stringer (1968); desempeño laboral y sus dimensiones según Alles (2011); y el sector investigado. De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Pearson, tablas cruzadas y Chi cuadrado se concluye que el clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Esto quiere decir que los colaboradores de dicho sector tienen una mayor productividad si el clima en su centro de labores es bueno.

Según Meza y Alfredo (2016) en su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos : caso PTS Perú 2015” busca analizar y determinar la relación entre dos variables de suma importancia en la gestión de los recursos humanos: el clima organizacional y la evaluación del desempeño. El presente estudio es relevante, ya que buscar aportar conocimiento en la búsqueda de la relación entre las variables mencionadas, pues la literatura no muestra una sólida evidencia al respecto. El estudio

es transversal correlacional. Se utilizaron técnicas cuantitativas (instrumentos de medición) y cualitativas (un focus group confirmatorio y entrevistas a expertos) con el total de los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú. Para medir el clima organizacional, se utilizó el instrumento OCQ [Organizational Climate Questionnaire] de Litwin & Stringer, creado en 1968, el cual posee 50 ítems y mide 9 dimensiones del clima organizacional. Para medir el desempeño, se confeccionó un cuestionario, el cual posee 21 ítems y mide 6 dimensiones. Se elaboró una pauta de focus group y se aplicó el mismo a una muestra de trabajadores de las diferentes áreas de la empresa; asimismo, se realizaron entrevistas a expertos en recursos humanos a partir de la información obtenida de la matriz de levantamiento de información. Los resultados de la investigación muestran una relación directa entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal, así como una relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral general y con algunas de sus dimensiones.

2.1.3. Antecedentes locales

Ticona y Stephany (2019) en su tesis titulada “Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019”, publicada por la Universidad Privada de Tacna en el 2019, tiene como objetivo de la investigación determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019. Se utilizó un diseño No Experimental y transversal, empleando la revisión del clima organizacional y el desempeño laboral, así como un cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva. El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral. Asimismo,

el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada.

Salas y Rosi (2019) en el trabajo de investigación titulado “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna.”, para optar el título profesional de Ingeniera Comercial en la Universidad Privada de Tacna, tiene el fin de determinar la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa 2019. La metodología que se ha utilizado es de tipo básico, el diseño es no experimental de corte transversal y, el nivel de investigación es explicativo causal, la población está conformada por 37 colaboradores siendo la misma cantidad establecida para la muestra; por consiguiente, la técnica que se ha aplicado es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Además, se contrastaron las hipótesis planteadas mediante la prueba estadística del Modelo de regresión lineal simple. De esta manera, se pudo determinar que si existe influencia significativa por parte del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa 2019, justificado en el Valor-P de 0.000 lo cual permite aprobar la hipótesis alterna planteada, por lo que se concluye que una adecuada gestión del clima organizacional (el cual abarca la organización, la miembros y el comportamiento que se lleva a cabo en la empresa), es una de las variables que tiende a condicionar en el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores.

Guerrero y Alfonso (2013) en su investigación titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la ventanilla única de

promoción del empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo de Tacna, año 2012” publicada por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann tiene como objetivo principal, en la investigación, identificar el nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Tacna, de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Tacna, y contrastarla con el nivel de desempeño laboral de sus trabajadores, en el año 2012. Mediante la técnica del censo se aplicó la investigación a una población de 25 trabajadores, a los que se identificó como colaboradores de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Tacna. Se analizó el nivel de asociación de factores del Clima Laboral a determinados indicadores del Desempeño Laboral, encontrándose que ambos indicadores poseen valores por encima de la media; y, que el análisis estadístico ha demostrado que la incidencia de la variable “clima laboral” es relevante respecto de la variable “desempeño laboral”; y que el nivel alcanzado en la variable independiente, principalmente se debe a un alto nivel alcanzado por el indicador “Liderazgo” y “La Organización”; lo que permite, además, pueda crearse condiciones para una línea de investigación , en éste campo. El análisis de la incidencia permitió hallar que en un rango de coeficientes de correlación que va de -1 a +1, la variable “Clima organizacional” contrastado con la variable “Desempeño laboral” presenta una fuerza de la relación lineal con un valor “r” de 0,7735; lo que, respecto al rango, es fuerte. La Prueba de Hipótesis, permite establecer que efectivamente, la hipótesis nula (H_0) es rechazada, habida cuenta que el p – valor es mayor a 0,05; y, por lo tanto, la incidencia del Clima Organizacional sobre el Desempeño laboral de los trabajadores de la Ventanilla Única de Promoción del Empleo de Tacna, de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Tacna, es alta.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Clima organizacional

Sobre el concepto de clima organizacional existen numerosas aportaciones de diversos autores que dan lugar a múltiples definiciones y conllevan diferentes indicadores para su medida. Según (Serrano Orellana & Alexandra Portalanza, 2014) “el clima organizacional ha ido evolucionando su definición a lo largo del tiempo, ya que este tiene una prolongada historia en las ramas de la psicología, industrial y comportamiento organizacional”. “Este tema llega a conceptualizarse en 1968 cuando se determina que el clima organizacional es medible, estudiándolo como una función de comportamientos que los trabajadores tienen según sus valores para con el mismo y según sus necesidades de trabajo” (Schneider et al., 2013).

Toro et al.(2007) por su parte, establece que “el clima es la apreciación o percepción que las personas desarrollan de sus realidades en el trabajo y no de la opinión acerca de esas realidades ni de la actitud de ellas y mucho menos de la satisfacción o insatisfacción con ellas”; es decir, esta percepción se origina en la interrelación de eventos y cualidades de la organización. En cambio, (Chiavenato, 2011) lo define como “la calidad del ambiente psicológico de una organización, que se consigue con el nivel de motivación que mantengan las personas”.

Según Brunet, citado por Serrano Orellana y Alexandra Portalanza (2014) “la definición de clima organizacional tiene distintas características, que son percibidas indirectamente o directamente por los trabajadores de una organización, ya que cada empleado percibe de distinta manera el medio en el que se desenvuelve”. Por lo tanto,

es la expresión individual de la percepción que los directivos y trabajadores se plasman de la organización donde se desempeñan.

La definición de Litwin y Stringer (1968, citado por M et al., 2011b), la cual señala que:

El clima organizacional es una propiedad del ambiente organizacional descrita por sus miembros”. En este sentido, el clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales (características del trabajo, condiciones del empleo, etc.).

Básicamente según MDCS Caraveo (2004) las definiciones mencionadas de clima organizacional explican que:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

2.2.1.1. Modelo de Noriega & Pría

Por lo que se optó tomar en cuenta las dimensiones utilizadas en el artículo de Noriega & Pría (2011) para medir nuestra variable clima organizacional, el cual define como:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

- Estructura organizacional

Se refiere a los sistemas formales y las políticas (obligaciones, procedimientos, directrices, entre otros) bajo lo cual se estructura el grupo, se establecen, transmiten, concilian y controlan las tareas.

- Liderazgo

Entendido como el grado en que los “jefes” influyen para fomentar individual y colectivamente un desempeño coherente con el logro exitoso de los objetivos de trabajo; forma en que se relacionan, comunican, orientan, apoyan y dan participación a los miembros del grupo.

- Toma de decisiones

Cubre cómo se involucran los miembros del grupo en la elección de alternativas de acción que afectan globalmente el trabajo y se concede libertad para acometer las tareas y solucionar los problemas cotidianos, incluye la pertinencia de las decisiones y la delegación entre niveles jerárquicos.

- Motivación

Se refiere a los procedimientos instrumentados para promover en los miembros del grupo el deseo de trabajar bien, incluye los beneficios y forma de responder a las expectativas y necesidades, materiales y espirituales.

- Comportamiento individual

Esta dimensión se refiere a conductas personales y actuaciones que influyen y/o determinan en la labor desempeñada por el grupo

En cada dimensión fueron establecidos cuatro criterios:

- Estructura organizacional: contenido de trabajo, relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas.
- Liderazgo: estilo del liderazgo, poder/influencia, estímulo al trabajo en equipo y estímulo a la excelencia.
- Toma de decisiones: niveles, participación y capacidad resolutive.
- Motivación: remuneración, reconocimiento, estimulación y condiciones de trabajo.
- Comportamiento individual: estabilidad laboral, disciplina, responsabilidad y sentido de pertenencia.

En base a estos criterios podemos englobar los conceptos básicos mencionados con anterioridad para medir con certeza el clima organizacional dentro de una empresa.

2.2.2. Desempeño Laboral

Para Ceballos (2013):

Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, sin embargo, esta labor se complica cuando no se cuenta con un modelo adecuado para realizar la evaluación del desempeño de cada trabajador, ya que, es muy habitual que algunos factores ajenos al trabajo como las percepciones, los prejuicios, la simpatía o antipatía que uno pueda tener para con sus trabajadores o ellos hacia sus empleadores hace que exista un sesgo en su correcta evaluación.

Para conceptualizar el desempeño laboral, tenemos la referencia de (Eduardo Amoros, según lo citado por Pérez Montejó, 2009) en su libro *Comportamiento organizacional* segunda edición define a la evaluación del desempeño como:

Un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, y de la misma forma poder implantar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, ayudar a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, y determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Según (Chiavenato, 1988, según lo citado por Pérez Montejó, 2009) en su libro *Administración de los recursos Humanos* identifica que “los principales objetivos de

la evaluación del desempeño no pueden restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado” es por esto que para poder realizar una correcta evaluación del desempeño se debe descender y adentrar en un nivel más crítico la evaluación del subordinado.

Según Werther y Davis según lo citado por Pérez Montejó (2009) en su libro Administración de personal y Recursos Humanos “La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado la cual es una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”.

Los diferentes autores reconocen la importancia que existe en cuanto al desempeño laboral y a la evaluación del mismo, indicándonos que este proceso o procedimiento debe constituir parte fundamental de las empresas y no ser tomado como un proceso o procedimiento superficial ya que es el mismo el que nos indicara el nivel de desempeño de los trabajadores y su aporte a la productividad de la empresa.

Estos autores también nos plantean que la comunicación en cuanto a las evaluaciones debe ser bidireccional ya que es el evaluado el mayor interesado sobre los cambios necesarios que debe hacer en aras de mejorar su rendimiento y que la empresa en ese sentido debe comunicar los cambios planificados en búsqueda de un mejor desempeño en caso existiesen cambios por hacer.

Esa interacción funciona como un proceso de reciprocidad basado en un contrato psicológico lleno de expectativas recíprocas que rigen las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones. Por un lado, las

organizaciones ofrecen incentivos o estímulos, mientras que, por el otro, las personas ofrecen contribuciones (Chiavenato, 2006).

El equilibrio organizacional depende del intercambio entre incentivos ofrecidos y contribuciones como ganancia para la organización.

Figura 1

Expectativas de la relación entre personas y organizaciones.

Lo que las personas esperan de la organización	Lo que la organización espera de las personas
<ul style="list-style-type: none"> • Un excelente lugar de trabajo. • Oportunidad de crecimiento, educación y carrera. • Reconocimiento y recompensas: salario beneficios e incentivos. • Libertad y autonomía. • Apoyo: liderazgo renovado. • Capacidad de empleo y de ocupación. • Camaradería y compañerismo. • Calidad de vida en el trabajo. • Participación en las decisiones. • Distracción, alegría y satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enfocarse en la misión organizacional. • Enfocarse en la visión del futuro de la organización. • Enfocarse en el cliente sea interno o externo. • Enfocarse en las metas y resultado a alcanzar. • Enfocarse en la mejoría y el desarrollo continuos. • Enfocarse en el trabajo participativo en equipo. • Compromiso y dedicación. • Talento, habilidades y competencia. • Aprendizaje constante y crecimiento profesional. • Ética y responsabilidad social.

“Cada empleado aumentará su desempeño si personalmente percibe reciprocidad” (Navarro & Felisa, 2011).

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, para Aguirre (2018):

El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, identificándolo como rendimiento laboral, es decir, la capacidad

de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. Sin embargo, Druker (2002, citado por Araujo & Guerra, 2007), sostiene que “al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros”.

Según (Baggini según lo citado por Pérez Montejo, 2009) “La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”.

Tradicionalmente ha sido relacionado con dimensiones financieras, con el posicionamiento y adaptación a los cambios en el mercado, con los márgenes promedios de ganancia organizacional, con el rendimiento en base al capital empleado, con el crecimiento en las ventas, etc. (Kangis & Williams, 2000, citado en M et al., 2011b).

Otros han estudiado el desempeño a partir de indicadores de eficiencia y eficacia, o considerando índices de absentismo y rotación en la organización (Brutus & Gorriti, 2005).

Sin embargo, en el contexto de empresas privadas, el desempeño exitoso de una tarea no se encuentra determinado única y exclusivamente por factores económicos, sino más bien, en muchas ocasiones se relaciona con aspectos estructurales y políticos propios de la función de la organización. Por tales motivos la aproximación hacia el estudio del desempeño debe considerar una

visión integral, asociada a la conducta, el cumplimiento de normas y el logro de los objetivos individuales e institucionales según Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008, citado en M et al., 2011b). “Por tales motivos el estudio del desempeño en las empresas debiese considerar como medida el *qué tan bien* ejecuta una persona su rol en el trabajo, y se considera aspectos normativos, sociales y políticos”.

Así mismo Pérez, A. (2009):

La evaluación le da al trabajador la oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol. Con ella:

- Se estimula el trabajo en equipo y se procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Es un instrumento para mantener una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela por que esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

Según (Pérez Montejo, 2009) “existen seis métodos mediante los cuales se puede evaluar el desempeño los cuales se detallan a continuación”.

2.2.2.1. Modelos de medición del desempeño laboral

Según (Encarni, s.f.), menciona los siguientes modelos de medición:

2.2.2.1.1. Método de escala Grafica de calificaciones

La escala grafica de calificaciones es una de la técnicas más simples y populares para evaluar el desempeño, donde se enumeran las características (como la calidad y la confiabilidad) y un rango de valores para el desempeño (desde insuficiente hasta sobresaliente) de cada una de las características. En este método el supervisor califica cada uno de los subordinados señalando con una marca o círculo la calificación que describe su mejor desempeño en cada característica y después se suman los valores asignados a las características para obtener un total.

2.2.2.1.2. Método de clasificación alterna

Consiste en ordenar a los empleados desde el mejor hasta el peor, en cuanto a una característica particular, eligiendo al más alto y después al más bajo, hasta clasificarlos a todos. Los pasos que sigue son: se hace una lista de todos los subordinados que se piensa calificar, después se elimina los nombres de aquellos que no se conoce lo bastante bien como para poder clasificarlos por orden; posteriormente se indica cuál es el empleado que ocuparía el lugar más alto en la característica que está midiendo y también cuál estaría en el lugar más bajo. Después se selecciona el que iría después del más alto y del más bajo alternando entre ambos hasta que hayan quedado ordenados todos los empleados.

2.2.2.1.3. Método de la comparación de pares

El método de comparación por pares sirve para aumentar la exactitud del método de calificación alterna. Se toma cada una de las características (cantidad de trabajo, calidad de trabajo, etc.) y comparamos cada uno de los subordinados con cada uno de los demás para poder compararlos. Para este método se realiza una gráfica con todos los pares posibles que se generen con el determinado número de empleados que evaluará y de cada una de las características.

2.2.2.1.4. Método de la distribución forzada

Se colocan porcentajes predeterminados de empleados en varias categorías de desempeño. El propósito es lograr una mayor diferenciación entre los empleados de tal manera que los empleados sobresalientes puedan ser identificados. La metodología consiste en establecer intervalos en porcentajes, donde sólo pueden entrar los subordinados que reúnan los criterios de evaluación encuadrándolos en los intervalos no entrando más personas con porcentajes diferentes a los establecidos.

2.2.2.1.5. Método de los incidentes críticos

Este método se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características fundamentales capaces de llevar a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). Es una técnica sistemática por medio de la cual cada superior inmediato investiga, observa y registra los hechos, positivos o negativos, más destacados del desempeño de cada subordinado en sus tareas. Este método puede dividirse en tres fases: En la fase uno, observación del comportamiento de los subordinados. En la fase dos, registro de hechos significativos. Y en la fase tres, investigación de la aptitud y el comportamiento.

2.2.2.1.6. *Las formas narrativas*

Se requiere que el supervisor de la persona califique el desempeño del empleado por cada una de las habilidades o los factores del desempeño, como sería el caso de la planeación y anote ejemplos críticos en un plan para mejorar, diseñado para ayudar al empleado a entender dónde tuvo un buen o mal desempeño y dónde tiene que mejorar.

2.2.2.1.7. *Escala de estimación ancladas*

Una escala de estimación anclada a conductas (behaviorally anchored rating scale; BARS) combina narración de incidentes críticos y las estimaciones cuantificadas (como las escalas gráficas de estimación) anclando una escala cuantificada con ejemplos conductuales específicos de desempeño bueno y deficiente.

Las escalas BARS por lo general siguen cinco pasos:

- Generar incidentes críticos. Se pide a personas que conocen el trabajo que será evaluado (empleados o supervisores que describan casos específicos (incidentes críticos) de un desempeño eficaz o uno ineficaz.
- Elaborar las dimensiones del desempeño. Estas personas agrupan los incidentes en un conjunto más limitado de dimensiones del desempeño. (por ejemplo, 5 o 10).
- Reasignar los incidentes. Otro grupo de personas que también conocen el trabajo reasignan los incidentes críticos originales. Se les proporciona las definiciones de los grupos y los incidentes críticos y se les pide que rea-siguen cada incidente al grupo que en su opinión encajen mejor.
- Por lo normal el incidente crítico se conserva cuando un porcentaje de este segundo grupo (por lo general entre 50% y 80%) lo asigna al mismo grupo que las personas del paso 2.

- Hacer una escala con los incidentes. Este segundo grupo de personas, por lo general se encarga de estimar la conducta descrita en el incidente, sobre la eficacia o ineficiencia con la que se representa el desempeño en una dimensión apropiada (lo típico son escalas de siete o nueve puntos).
- Elaborar el instrumento final. Se usa una subserie de incidentes (por lo general seis o siete grupos) como anclas de la conducta para cada dimensión.

Al respecto, Chiavenato (2000, citado por Araujo & Guerra, 2007), expone que:

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Se tomaron en cuenta para esta investigación las dimensiones detalladas a continuación: disciplina, conocimiento del trabajo y proactividad.

Banz (2008 citado por Quito & Teresa, 2017) indica que se entenderá por disciplina “el cumplimiento del rol que cada uno de los actores tienen en el contexto de una comunidad organizada, la indisciplina queda enmarcada como el incumplimiento de las responsabilidades particulares que contribuyen al logro de los objetivos de la institución” (p. 1) así mimos, Ospina (2004, citado por Quito & Teresa, 2017) “la noción de disciplina se asocia, por lo general, con obediencia a una autoridad

y a un estilo de vida que se caracteriza por imponer privaciones, restricciones y limitaciones individuales, en beneficio de una institución, una idea o un programa”.

Con respecto la dimensión del Conocimiento del trabajo, (Rodríguez Valencia, 2007) menciona que, “La competencia humana general es el producto del dominio de conceptos, destrezas y actitudes; ser competente significa que la persona tiene el conocimiento declarativo (la información y conceptos), es decir, sabe lo que hace, por qué lo hace y conoce el objeto sobre el que actúa”.

Es así que el conocimiento del trabajo es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa.

En la dimensión de proactividad “se refiere a todas aquellas conductas de carácter auto dirigido que sirven para anticipar o iniciar cambios en una organización, contribuyendo a las metas organizativas” (Ramírez-Vielma & Nazar, 2019) La proactividad es una competencia que conlleva asumir nuestras responsabilidades. No sólo significa tomar la iniciativa, significa que, como seres humanos, somos responsables de nuestra propia vida. La vida es producto de nuestras decisiones y no de nuestras condiciones.

2.2.2.1.8. Modelo de Escala gráfica

La escala gráfica fue desarrollada por Chiavenato (2009), que propone las siguientes medidas bidimensionales: desempeño funcional (producto, calidad, conocimiento laboral, cooperación) y características personales (compresión de la situación, creatividad y capacidad de ejecución).

a) Desempeño funcional: Considera exclusivamente el desempeño del trabajador actual en su función. Sus indicadores son:

○ Producción: Refiere a la cantidad del trabajo realizado, es decir, el cumplimiento del volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente.

en función de cinco escalas que permiten evaluarla:

- Siempre va más allá de lo exigido. Suele ser muy rápido
- Con frecuencia va más allá de lo exigido
- Satisface lo exigido
- A veces está por debajo de lo exigido
- Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento

○ Calidad: Refiere a la exactitud, esmero y orden del trabajo. En ella se determina si el trabajador cumple con alguna de las cinco escalas que miden su desempeño:

- Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo.
- A veces superior. Bastante exacto en su trabajo.
- Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular.
- Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores.
- Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores

- Conocimiento laboral: Hace referencia al grado de conocimiento del trabajo. Esta a su vez evalúa el nivel de desempeño según las siguientes escalas:
 - Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos.
 - Sabe lo necesario.
 - Sabe suficiente del trabajo.
 - Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación.
 - Sabe poco del trabajo.

- Cooperación: Es la actitud ante la empresa, jefe y colegas. Esta se mide según cinco escalas que la evalúan:
 - Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño.
 - Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar.
 - Normalmente colabora en el trabajo en equipo.
 - No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario
 - Es renuente a colaborar.

- b) Características personales: Considera las características individuales del evaluado y su comportamiento dentro y fuera de su función. Se mide en función de tres indicadores:

- **Comprensión de las situaciones:** Esta mide el grado en que percibe la esencia de un problema, y la capacidad de plegarse a situaciones y aceptar tareas. Se mide según cinco escalas:
 - Óptima intuición y capacidad de percepción
 - Buena intención y capacidad de percepción Satisfactoria intuición y capacidad de percepción.
 - Poca intuición y capacidad de percepción.
 - Ninguna intuición y capacidad de percepción

- **Creatividad:** Refiere al empeño, capacidad para crear ideas y proyectos. Es medible según cinco escalas:
 - Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.
 - Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.
 - Algunas veces presenta sugerencias.
 - Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.
 - Tipo rutinario. No tiene ideas propias.

- **Capacidad de realización:** Hace referencia a la capacidad para poner en práctica ideas y proyectos. Considera cinco escalas de medición:
 - Capacidad óptima para concretar nuevas ideas.
 - Buena capacidad para concretar nuevas ideas.
 - Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria.
 - Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos.
 - Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera.

2.3. Definición de términos básicos

- Capital humano:

Es el capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. No es suficiente tener personas. Es necesario una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a las personas y utilice los talentos existentes. De este modo, el capital humano está constituido básicamente por los talentos y competencias de las personas. Su utilización plena requiere una estructura organizacional adecuada y una cultura democrática e impulsora.(Chiavenato, 2011).

- Cognición Humana: “Es la manera en que una persona se percibe e interpreta a sí misma y a su medio externo. La cognición es el filtro personal a través del cual la persona ve, siente y percibe el mundo a su alrededor” (Chiavenato, 2011).

- Comportamiento organizacional: “es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones” (Robbins, 2004).

- Satisfacción laboral: “Ha definido la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las

experiencias laborales del sujeto”, según Locket (1976, citado por Chiang et al., 2010)

- Percepción: “De esta manera, cada persona desarrolla su propio conjunto de conceptos para interpretar el ambiente externo e interno y para organizar sus múltiples experiencias de la vida cotidiana” (Chiavenato, 2011).
- Trabajador: Persona con edad legal mínima que realiza un trabajo específico por el cual fue contratado dentro de una empresa, a cambio de un salario.
- Colaborador: es una persona que presta sus servicios para cumplir un rol importante dentro de una organización con el fin de brindar su máximo desempeño para cumplir las metas en común; y estas son retribuidas por la empresa.

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L. en la región Tacna, en el año 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La estructura organizacional se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.
- El liderazgo se relaciona con en el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.
- La toma de decisiones se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.
- La motivación se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.
- El comportamiento se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable independiente: Clima organizacional

Variable dependiente: Desempeño laboral

2.5.2. Operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	Escala
Variable independiente: Clima organizacional	Estructura Organizacional	1. Contenido de trabajo	Ordinal
		2. Relaciones de coordinación	Ordinal
		3. Control	Ordinal
		4. Comunicación de tareas.	Ordinal
		5. Estilo del liderazgo	Ordinal
	Liderazgo	6. Poder/influencia	Ordinal
		7. Estímulo al trabajo en equipo	Ordinal
		8. Estímulo a la excelencia	Ordinal
		9. Niveles	Ordinal
	Toma de decisiones	10. Participación	Ordinal
		11. Capacidad resolutive	Ordinal
		12. Remuneración	Ordinal
	Motivación	13. Reconocimiento	Ordinal
		14. Estimulación	Ordinal
		15. Condiciones de trabajo	Ordinal
	Comportamiento	16. Estabilidad laboral	Ordinal
		17. Disciplina	Ordinal
		18. Responsabilidad	Ordinal
		19. Sentido de pertenencia.	Ordinal
Variable dependiente: Desempeño laboral	Desempeño en la función	Producto	Ordinal
		Cualidad	Ordinal
		Conocimiento del trabajo	Ordinal
	Características individuales	Cooperación	Ordinal
		Comprensión de las situaciones	Ordinal
		Creatividad	Ordinal
		Capacidad de realización	Ordinal

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.(Sampieri et al., 2014)

3.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental. Lo que significa observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Sullivan, 2009).

Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.

3.3. Nivel de investigación

La presente investigación es nivel explicativo. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables.

Pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.
(Sampieri et al., 2014)

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

En el año 2021 se ha registrado la cantidad de 30 trabajadores en la empresa Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L., los cuales se dividen de la siguiente forma:

Tabla 2

Distribución del personal de PROVEX EIRL.

Área laboral	Nº de Trabajadores
Gerencial	4
Administrativa	12
Planta / Operaciones	14

Nota. Elaboración propia.

3.4.2. Muestra

Para la investigación se consideró al 100% de la población por ese motivo fue de tipo censal, de tal manera se pudo tener un análisis de toda la empresa.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar el acopio de los datos a la muestra calculada de los 30 trabajadores de la empresa Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L., se realizó dos encuestas con preguntas específicas de cada dimensión de las variables mencionadas, con la finalidad de identificar que tanto clima organizacional influye en el desempeño laboral de la organización.

3.5.1. Técnicas

La técnica de la recolección de datos fue el cuestionario. Las encuestas tienen por objetivo obtener información estadística indefinida, mientras que los censos y registros vitales de población son de mayor alcance y extensión; de esta manera tuvimos un diagnóstico total de la empresa PROVEX E.I.R.L., ayudando a identificar su influencia en el desempeño laboral.

3.5.2. Instrumentos

Se optó por cuestionarios validados por los autores mencionados en las bases teóricas de la presente investigación en base a su planteamiento de dimensiones correspondiente a cada variable.

Cabe agregar que el ámbito en el cual se va a realizar la investigación es bajo la información de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L con sede en el distrito, provincia y departamento de Tacna.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Para la técnica de procesamiento de datos de las variables de esta investigación se usó el software SPSS 25.0 para Windows en español, el cual nos ayudó a realizar recopilación de datos, crear estadísticas, análisis de decisiones de gestión y mucho más. Los datos se presentarán en Tablas y gráficos estadísticos, y se realizará un análisis de estadística inferencial para la comprobación de hipótesis.

3.7. Selección y validación de los instrumentos

Los cuestionarios fueron debidamente validados y analizados en cuanto a su fiabilidad, calculando para ello el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyos resultados son:

Tabla 3

Alfa de Cronbach para el instrumento que mide el clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.879	19

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 4

Alfa de Cronbach para el instrumento que mide el desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.745	7

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Considerando que los valores del coeficiente calculados para cada cuestionario revelan niveles aceptables, se procedió a aplicar los instrumentos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

El tratamiento estadístico se realizó mediante el uso del programa IBM SPSS Windows, con el cual se elaboró las tablas y figuras de información.

Así mismo, los resultados son presentados según cada variable, determinando en primera instancia un análisis general y posteriormente un análisis por dimensiones.

La estructura de presentación es la siguiente:

- i. Análisis del Clima organizacional
 - Análisis general
 - Estructura Organizacional
 - Liderazgo
 - Toma de decisiones
 - Motivación
 - Comportamiento

- ii. Análisis del Desempeño laboral
 - Análisis general
 - Desempeño en la función
 - Características individuales

4.2. Presentación de resultados

4.2.1. Resultados del Clima organizacional

4.2.1.1. Análisis general

La variable clima organizacional fue evaluada a partir de cinco dimensiones.

Los valores generales demostraron que el clima es percibido mayormente en niveles regulares, lo que se debe a un 56.7% de calificativos en grado regular, y a lo que le sigue un 20% de calificación en alto grado, al igual que otro 20% de valoración en bajo grado.

En cuanto a las dimensiones, la estructura organizacional presentó niveles de valoración mayormente regulares con un 36.7%.

Respecto al liderazgo este presentó un 36.7% de valoraciones regulares al igual que otro 36.7% de valoraciones en alto grado.

La dimensión toma de decisiones presentó valoraciones mayormente regulares con el 60%.

Por otro lado, la motivación logró valoraciones principalmente altas con un 36.7%, pero con tendencias regulares del 33%.

Respecto al comportamiento, la valoración fue principalmente regular con el 43.3%, seguido por el 36.7% de calificaciones en alto grado.

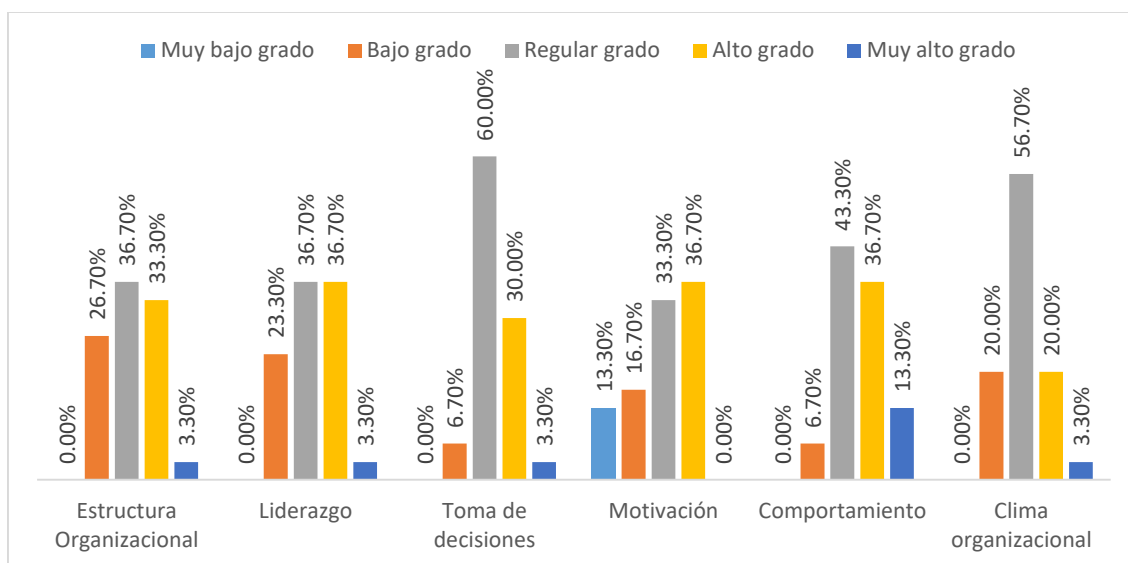
Tabla 5
Análisis general del clima organizacional

Dimensiones	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Estructura Organizacional	0.00%	26.70%	36.70%	33.30%	3.30%	100.00%
Liderazgo	0.00%	23.30%	36.70%	36.70%	3.30%	100.00%
Toma de decisiones	0.00%	6.70%	60.00%	30.00%	3.30%	100.00%
Motivación	13.30%	16.70%	33.30%	36.70%	0.00%	100.00%
Comportamiento	0.00%	6.70%	43.30%	36.70%	13.30%	100.00%
Clima organizacional	0.00%	20.00%	56.70%	20.00%	3.30%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

De igual forma, se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 2
Análisis general del clima organizacional



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.1.2. *Análisis por dimensiones*

4.2.1.2.1. *Dimensión 1: Estructura Organizacional*

La dimensión *Estructura Organizacional*, permite evaluar el Clima Organizacional. Esta se compuso de tres indicadores.

Los resultados muestran que la dimensión obtuvo valoraciones mayormente regulares, lo que se justifica en un 46.7% de calificaciones en un regular grado, seguido por el 36.7% de valoraciones en bajo grado.

Estos resultados indican que los trabajadores consideran que no siempre las especificaciones del puesto de trabajo han sido claramente definidas, lo que se debe al 46.7% de valoraciones en regular grado, seguido por el 30% de calificaciones en alto grado.

Por otro lado, los trabajadores consideran que relaciones laborales entre mi puesto de trabajo y otras a nivel jerárquico están claramente establecidas, cuyas percepciones corresponden a un 60% de calificativos en alto grado, seguido por otro 23.3% en regular grado.

Así mismo, también se tiene que los trabajadores indicaron mayormente que el proceso de control ejercido por su supervisor directo se cumple de forma adecuada según lineamientos de la organización, de los cuales el 43.3% indicó un cumplimiento en alto grado, seguido por otro 33.3% en regular grado.

En tanto también se tiene que los trabajadores consideraron que no siempre en la organización existe un adecuado proceso de comunicación interna, lo que se debe al 46.7% de valoraciones en regular grado y otro 36.7% en bajo grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen.

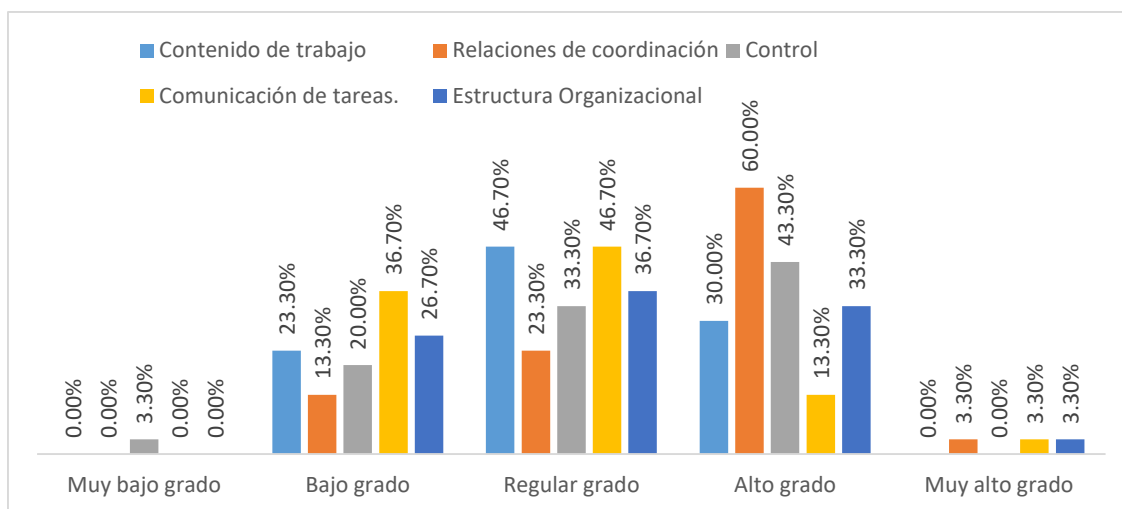
Tabla 6
Estructura Organizacional

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Estructura Organizacional	Contenido de trabajo	0.00%	23.30%	46.70%	30.00%	0.00%	100.00%
	Relaciones de coordinación	0.00%	13.30%	23.30%	60.00%	3.30%	100.00%
	Control	3.30%	20.00%	33.30%	43.30%	0.00%	100.00%
Valoración general	Comunicación de tareas.	0.00%	36.70%	46.70%	13.30%	3.30%	100.00%
	Estructura Organizacional	0.00%	26.70%	36.70%	33.30%	3.30%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Así también se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 3
Estructura Organizacional



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.1.2.2. *Dimensión 2: Liderazgo*

La dimensión *Liderazgo*, permite evaluar el Clima Organizacional. Esta se compuso de cuatro indicadores.

Los resultados muestran que la dimensión obtuvo valoraciones mayormente positivas, pero con tendencias regulares, lo que se justifica en un 36.7% de calificaciones en un alto grado, y otro 36.7% de valoraciones en regular grado.

Estos resultados indican que los trabajadores consideran que no siempre el estilo de liderazgo ejercido por los directivos de la organización es adecuado, lo que se debe al 50% de valoraciones en regular grado, seguido por el 20% de calificaciones en muy bajo grado.

Por otro lado, los trabajadores consideran que no siempre el líder de la organización tiene una influencia positiva sobre los trabajadores, cuyas percepciones corresponden a un 43.3% de calificativos en regular grado, al igual que otro 43.3% en alto grado.

Así mismo, también se tiene que los trabajadores indicaron mayormente que la organización los líderes estimulan el trabajo en equipo, de los cuales el 43.3% indicó un cumplimiento en alto grado, seguido por otro 36.7% en regular grado.

Además, se tiene que los trabajadores indicaron mayormente que en la organización se motiva el buen rendimiento., de los cuales el 40% indicó un cumplimiento en alto grado, seguido por otro 36.7% en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen.

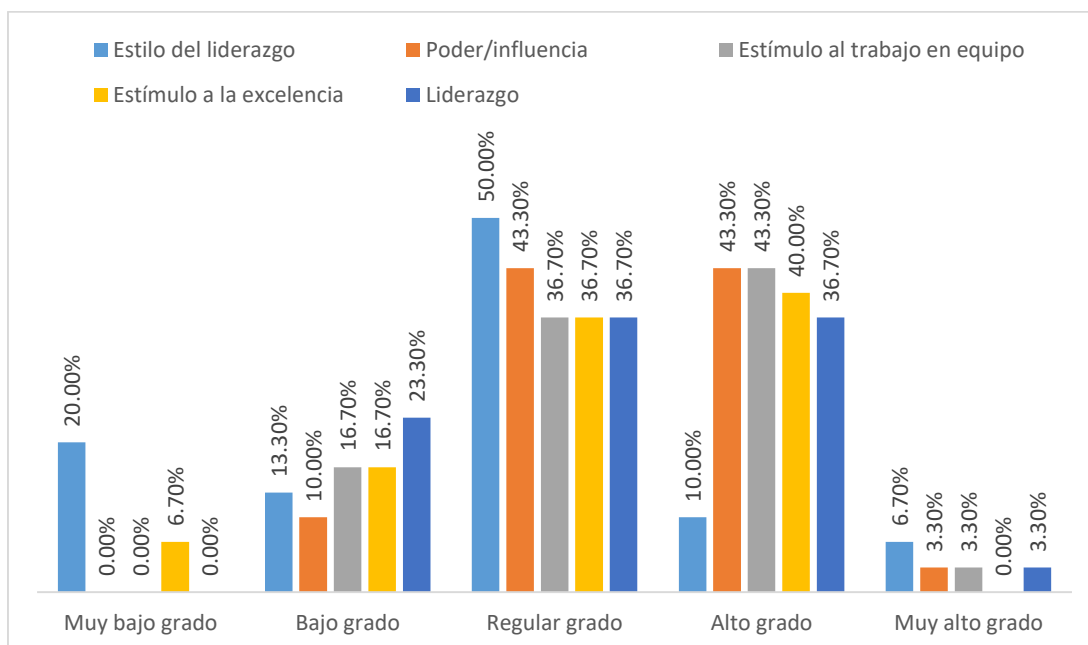
Tabla 7
Liderazgo

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Liderazgo	Estilo del liderazgo	20.00%	13.30%	50.00%	10.00%	6.70%	100.00%
	Poder/influencia	0.00%	10.00%	43.30%	43.30%	3.30%	100.00%
	Estímulo al trabajo en equipo	0.00%	16.70%	36.70%	43.30%	3.30%	100.00%
	Estímulo a la excelencia	6.70%	16.70%	36.70%	40.00%	0.00%	100.00%
Valoración general	Liderazgo	0.00%	23.30%	36.70%	36.70%	3.30%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Así también se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 4
Liderazgo



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.1.2.3. *Dimensión 3: Toma de decisiones*

La dimensión *Toma de decisiones*, permite evaluar el Clima Organizacional. Esta se compuso de tres indicadores.

Los resultados muestran que la dimensión obtuvo valoraciones mayormente regulares, lo que se justifica en un 60% de calificaciones en un regular grado, seguido por el 30% de valoraciones en alto grado.

Estos resultados indican que los trabajadores consideran que en ocasiones la toma de decisiones toma en cuenta el respeto de los niveles jerárquicos, lo que se debe al 43.3% de valoraciones en regular grado, seguido por el 26.7% de calificaciones en alto grado.

Por otro lado, los trabajadores consideran que mayormente en la organización se motiva la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, cuyas percepciones corresponden a un 40% de calificativos en alto grado, seguido por otro 33.3% en regular grado.

Así mismo, también se tiene que los trabajadores indicaron mayormente que no siempre la toma de decisiones tiene un enfoque en resolver los problemas de forma efectiva, de los cuales el 46.7% indicó un cumplimiento en regular grado, seguido por otro 40% en alto grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen.

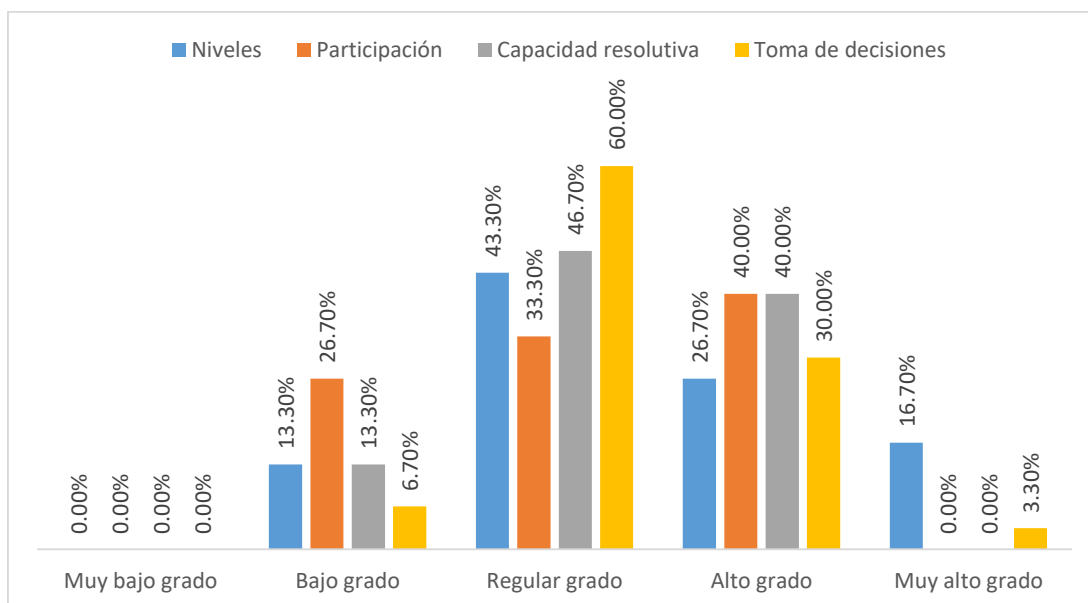
Tabla 8.
Toma de decisiones

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
	Niveles	0.00%	13.30%	43.30%	26.70%	16.70%	100.00%
Toma de decisiones	Participación	0.00%	26.70%	33.30%	40.00%	0.00%	100.00%
	Capacidad resolutive	0.00%	13.30%	46.70%	40.00%	0.00%	100.00%
Valoración general	Toma de decisiones	0.00%	6.70%	60.00%	30.00%	3.30%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Así también se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 5
Toma de decisiones



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.1.2.4. *Dimensión 4: Motivación*

La dimensión *Motivación*, permite evaluar el Clima Organizacional. Esta se compuso de cuatro indicadores.

Los resultados muestran que la dimensión obtuvo valoraciones mayormente positivas, lo que se justifica en un 36.7% de calificaciones en un alto grado, seguido por el 33.3% de valoraciones en regular grado.

Estos resultados indican que los trabajadores consideran que en algunos casos las remuneraciones en la organización son acordes con el puesto de trabajo y demanda de trabajo, lo que se debe al 40% de valoraciones en regular grado, seguido por el 30% de calificaciones en alto grado.

Por otro lado, los trabajadores consideran que no siempre en la organización se reconoce debidamente a los trabajadores a partir de su buen desempeño, cuyas percepciones corresponden a un 46.7% de calificativos en regular grado, seguido por otro 20% en alto grado.

Así mismo, también se tiene que los trabajadores indicaron mayormente que usualmente en la organización se estimula y reconoce a los trabajadores que muestran cada vez mejores desempeños, de los cuales el 40% indicó un cumplimiento en alto grado, seguido por otro 36.7% en regular grado.

Además, también se ha registrado que los trabajadores manifestaron que mayormente la organización procura generar condiciones de trabajo que sean favorables para los trabajadores, de los cuales el 36.7% indicó un cumplimiento en alto grado, seguido por otro 33.3% en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen.

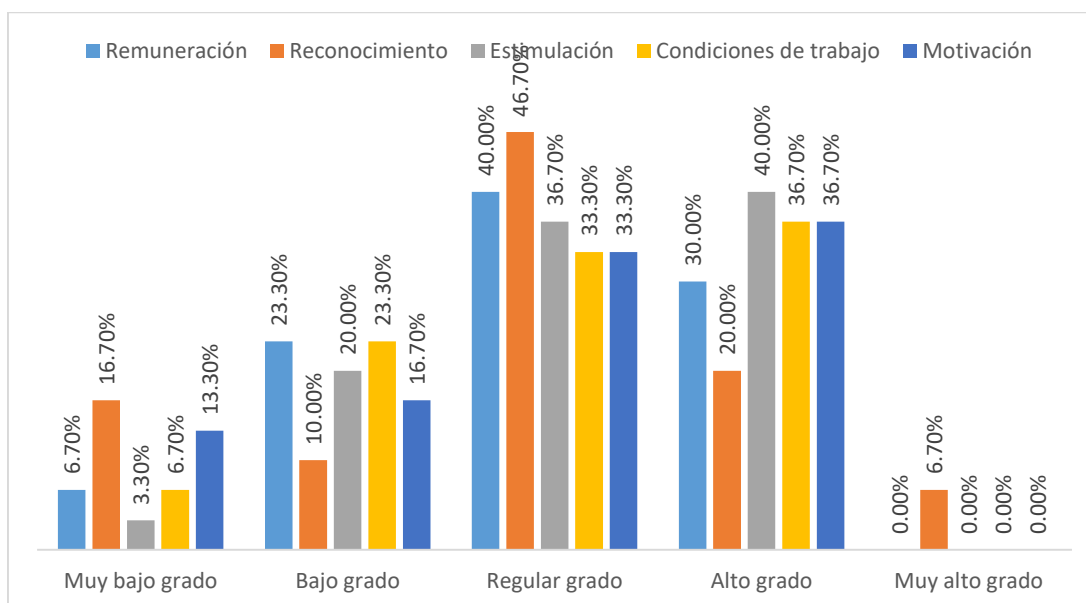
Tabla 9
Motivación

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Motivación	Remuneración	6.70%	23.30%	40.00%	30.00%	0.00%	100.00%
	Reconocimiento	16.70%	10.00%	46.70%	20.00%	6.70%	100.00%
	Estimulación	3.30%	20.00%	36.70%	40.00%	0.00%	100.00%
	Condiciones de trabajo	6.70%	23.30%	33.30%	36.70%	0.00%	100.00%
Valoración general	Motivación	13.30%	16.70%	33.30%	36.70%	0.00%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Así también se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 6.
Motivación



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.1.2.5. *Dimensión 5: Comportamiento*

La dimensión *Comportamiento*, permite evaluar el Clima Organizacional. Esta se compuso de cuatro indicadores.

Los resultados muestran que la dimensión obtuvo valoraciones mayormente regulares, lo que se justifica en un 43.3% de calificaciones en un regular grado, seguido por el 36.7% de valoraciones en alto grado.

Estos resultados indican que los trabajadores consideran que la organización brinda garantías de estabilidad laboral a sus trabajadores, lo que se debe al 40% de valoraciones en alto grado, seguido por el 26.7% de calificaciones en bajo grado.

Por otro lado, los trabajadores consideran que no siempre la organización motiva que los trabajadores presenten una adecuada disciplina en cumplimiento de los reglamentos de trabajo, cuyas percepciones corresponden a un 50% de calificativos en regular grado, seguido por otro 40% en alto grado.

Así mismo, también se tiene que los trabajadores indicaron mayormente que la organización fomenta los valores organizacionales, motivando que estos sean sumamente responsables con sus labores y obligaciones, de los cuales el 46.7% indicó un cumplimiento en alto grado, seguido por otro 33.3% en regular grado.

Además, también se ha registrado que los trabajadores manifestaron que mayormente el trabajador se siente una parte esencial de la organización, de los cuales el 43.3% indicó un cumplimiento en alto grado, seguido por otro 30.0% en regular grado.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen.

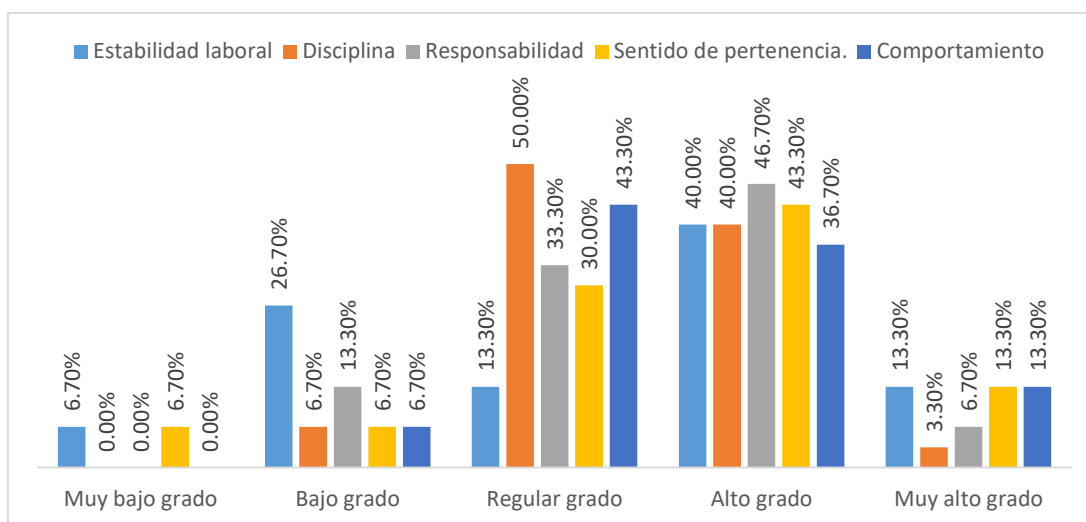
Tabla 10
Comportamiento

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Comportamiento	Estabilidad laboral	6.70%	26.70%	13.30%	40.00%	13.30%	100.00%
	Disciplina	0.00%	6.70%	50.00%	40.00%	3.30%	100.00%
	Responsabilidad	0.00%	13.30%	33.30%	46.70%	6.70%	100.00%
	Sentido de pertenencia.	6.70%	6.70%	30.00%	43.30%	13.30%	100.00%
Valoración general	Comportamiento	0.00%	6.70%	43.30%	36.70%	13.30%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Así también se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 7
Comportamiento



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.2. Resultados Desempeño laboral

4.2.2.1. Análisis general

El desempeño laboral fue evaluado mediante dos dimensiones, obteniendo una valoración mayormente positiva, con un 53.3% de calificaciones en alto grado, seguido por el 36.7% en regular grado.

Respecto al desempeño en la función, esta dimensión obtuvo calificativos mayormente en regular grado con el 43.3%, seguido por un importante 40% que indicó una valoración en alto grado.

En cuanto a las características individuales, las calificaciones fueron mayormente positivas con un 50% en alto grado, seguido por el 36.7% en regular grado.

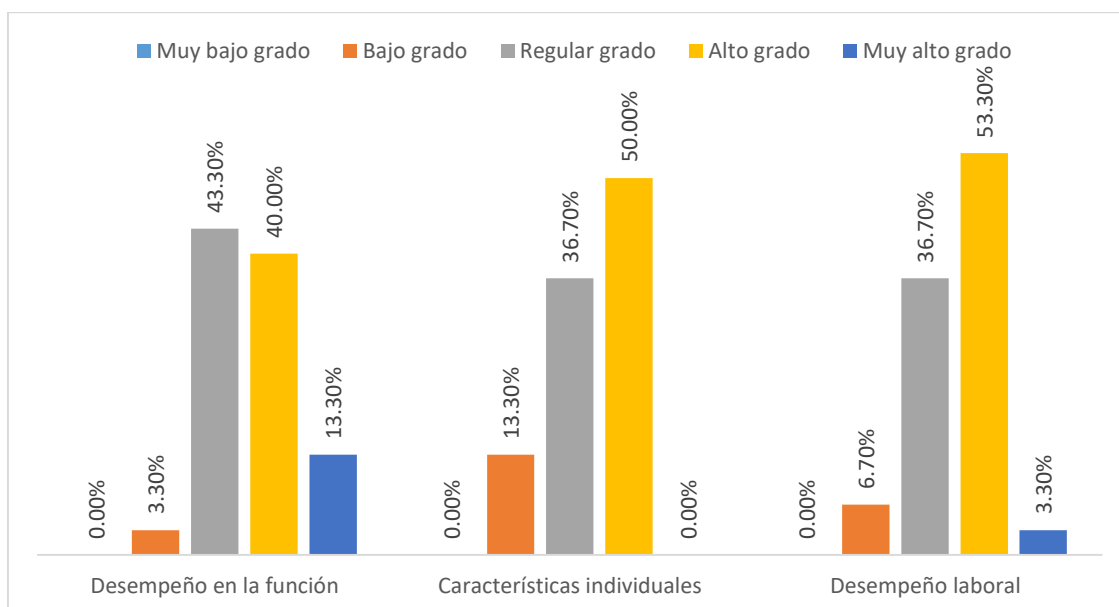
Los hallazgos se presentan en la siguiente tabla y figura de información.

Tabla 11
Análisis general del desempeño laboral

Dimensiones	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Desempeño en la función	0.00%	3.30%	43.30%	40.00%	13.30%	100.00%
Características individuales	0.00%	13.30%	36.70%	50.00%	0.00%	100.00%
Desempeño laboral	0.00%	6.70%	36.70%	53.30%	3.30%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Figura 8
Análisis general del desempeño laboral



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.2.2. Análisis por dimensiones

4.2.2.2.1. Dimensión 1: Desempeño en la función

La dimensión *Desempeño en la función*, permite evaluar el desempeño laboral.

Esta se compuso de cuatro indicadores.

Los resultados muestran que la dimensión obtuvo valoraciones mayormente positivas, pero con importantes tendencias regulares, lo que se justifica en un 43.3% de calificaciones en un regular grado, seguido por el 40% de valoraciones en alto grado.

Estos resultados indican que los trabajadores en cuanto a la cantidad de trabajo satisfacen los estándares, lo que se debe al 43.3% de valoraciones en regular grado, seguido por el 26.7% de calificaciones en alto grado, el cual a veces supera los estándares.

Por otro lado, también se encontró que los trabajadores mayormente presentan esmero en el trabajo, dada las calificaciones del 43.3% en alto grado mostrando calidad superior en el trabajo, seguido por otro 30% en regular grado la cual muestra calidad satisfactoria.

En tanto, también se halló que los trabajadores mayormente tienen conocimiento del trabajo en función de la experiencia, lo que se debe al 53.3% de calificativos en alto grado que conoce más de lo necesario, seguido por otro 33.3% en regular grado que conoce lo suficiente.

Además, se registró que los trabajadores mayormente tienden a tener falencias para presentar relaciones interpersonales óptimas, lo que se debe al 53.3% de calificativos en regular grado que colabora normalmente, seguido por otro 43.3% en alto grado que tiene buen espíritu de colaboración.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen.

Tabla 12
Desempeño en la función

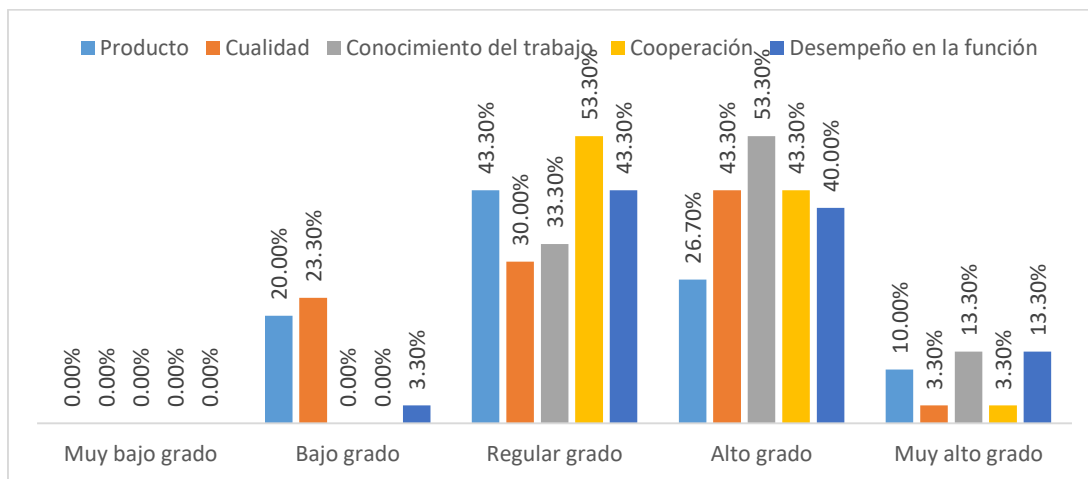
Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Desempeño en la función	Producto	0.00%	20.00%	43.30%	26.70%	10.00%	100.00%
	Cualidad	0.00%	23.30%	30.00%	43.30%	3.30%	100.00%
	Conocimiento del trabajo	0.00%	0.00%	33.30%	53.30%	13.30%	100.00%
Valoración general	Cooperación	0.00%	0.00%	53.30%	43.30%	3.30%	100.00%
	Desempeño en la función	0.00%	3.30%	43.30%	40.00%	13.30%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Así también se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 9

Desempeño en la función



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.2.2.2.2. Dimensión 2: Características individuales

La dimensión *Características individuales*, permite evaluar el desempeño laboral. Esta se compuso de tres indicadores.

Los resultados muestran que la dimensión obtuvo valoraciones mayormente positivas, lo que se justifica en un 50% de calificaciones en un alto grado, seguido por el 36.7% de valoraciones en regular grado.

Estos resultados indican que los trabajadores presentan capacidad para resolver problemas, lo que se debe al 60% de valoraciones en alto grado quienes presentaron una buena capacidad de intuición, seguido por el 36.7% de calificaciones en regular grado quienes presentaron una capacidad satisfactoria de intuición.

Por otro lado, también se encontró que los trabajadores mayormente presentan ciertas deficiencias para lograr innovar, dada las calificaciones del 56.7% en regular grado lo que indica que algunas veces presentan ideas, seguido por otro 23.3% en alto grado que casi siempre tiene ideas excelentes.

En tanto, también se halló que los trabajadores mayormente tienen capacidad de hacer, lo que se debe al 50% de calificativos en alto grado con una buena capacidad de realización, seguido por otro 33.3% en regular grado con una capacidad razonable de realización.

Estos resultados se presentan en la siguiente tabla resumen.

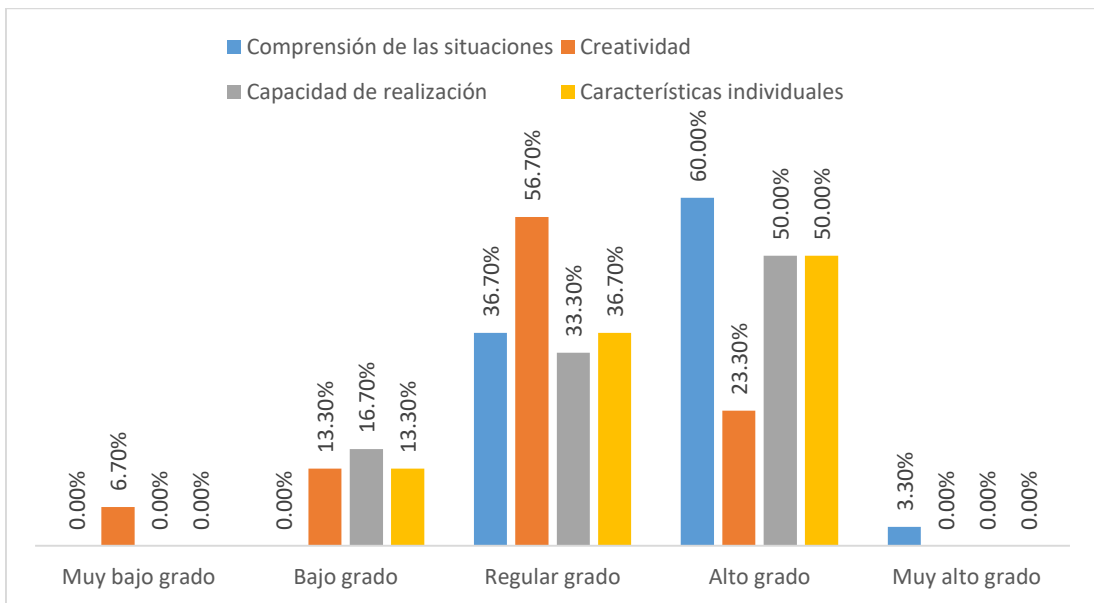
Tabla 13
Características individuales.

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Características individuales	Comprensión de las situaciones	0.00%	0.00%	36.70%	60.00%	3.30%	100.00%
	Creatividad	6.70%	13.30%	56.70%	23.30%	0.00%	100.00%
	Capacidad de realización	0.00%	16.70%	33.30%	50.00%	0.00%	100.00%
Valoración general	Características individuales	0.00%	13.30%	36.70%	50.00%	0.00%	100.00%

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Así también se tiene estos resultados en su forma gráfica.

Figura 10
Características individuales



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Contraste de hipótesis general

Se formula la siguiente hipótesis:

H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L. en la región Tacna, en el año 2021.

H1: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L. en la región Tacna, en el año 2021.

Para determinar la influencia se ejecuta la prueba de regresión lineal en uso del IBM SPSS Windows, siendo el resultado:

Tabla 14
Resumen del modelo de regresión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. De la estimación
1	.748(a)	.559	.544	.460

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 15
ANOVA del modelo de regresión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7.534	1	7.534	35.557	.000(a)
	Residual	5.933	28	.212		
	Total	13.467	29			

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Tabla 16.
Coefficientes del modelo de regresión

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	1.420	.364		3.899	.001
	Clima organizacional	.689	.116	.748	5.963	.000

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Según las pruebas estadísticas realizadas, existe un nivel de relación entre ambas variables de 74,8% siendo esta una relación positiva y alta que permiten llevar nuestra investigación a la búsqueda de la explicación del comportamiento del

desempeño laboral en base al clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL.

Por otro lado, el R-cuadrado hallado explica que el clima organizacional influye en un 55.9% sobre el desempeño laboral.

Al tener el modelo de regresión un valor sig. de 0,000 y siendo éste menor al nivel de significancia, podemos concluir que se cumplen los requisitos para decir que El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L.

Considerando ello, se determina por aprobar la hipótesis alterna planteada.

4.3.2. Contraste de hipótesis específicas

4.3.2.1. Contraste de hipótesis específica 1

Se plantea que:

H0: La estructura organizacional no se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

H1: La estructura organizacional se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, siendo el resultado:

Tabla 17

Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 1

			Estructura Organizacional	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.603(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.603(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Considerando los hallazgos de la prueba, los criterios de valoración del coeficiente de correlación son:

0	: Nula
>0.0 – 0.2	: Muy baja
>0.2 – 0.4	: Baja
>0.4 – 0.6	: Moderada
>0.6 – 0.8	: Alta
>0.8 – <1.0	: Muy alta
1.0	: Perfecta

El coeficiente calculado es de 0.603, por lo que el valor de la relación es alto, por lo que se decida aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.3.2.2. *Contraste de hipótesis específica 2*

Se plantea que:

H0: El liderazgo no se relaciona con en el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

H1: El liderazgo se relaciona con en el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, siendo el resultado:

Tabla 18
Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 2

			Liderazgo	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1.000	.732(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.732(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Considerando los hallazgos de la prueba y los criterios de valoración del coeficiente de correlación mencionados con anterioridad, el coeficiente calculado es de 0.732, determinando que el valor de la relación es alta, por lo que se decida aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.3.2.3. *Contraste de hipótesis específica 3*

Se plantea que:

H0: La toma de decisiones no se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

H1: La toma de decisiones se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, siendo el resultado:

Tabla 19
Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 3

			Toma de decisiones	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1.000	.787(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.787(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Considerando los hallazgos de la prueba y los criterios de valoración del coeficiente de correlación mencionados con anterioridad, el coeficiente calculado es de 0.787, determinando que el valor de la relación es alta, por lo que se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.3.2.4. *Contraste de hipótesis específica 4*

Se plantea que:

H0: La motivación no se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

H1: La motivación se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, siendo el resultado:

Tabla 20
Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 4

			Motivación	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	.740(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.740(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Considerando los hallazgos de la prueba y los criterios de valoración del coeficiente de correlación mencionados con anterioridad, el coeficiente calculado es de 0.740, determinando que el valor de la relación es alta, por lo que se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.3.2.5. *Contraste de hipótesis específica 5*

Se plantea que:

H0: El comportamiento no se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

H1: El comportamiento se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, siendo el resultado:

Tabla 21
Prueba Rho Spearman para el contraste de hipótesis específica 5

			Comportamiento	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Comportamiento	Coefficiente de correlación	1.000	.490(**)
		Sig. (bilateral)	.	.006
		N	30	30
	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	.490(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.006	.
		N	30	30

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento en IBM SPSS Windows XXIV

Considerando los hallazgos de la prueba y los criterios de valoración del coeficiente de correlación mencionados con anterioridad, el coeficiente calculado es de 0.490, determinando que el valor de la relación es moderada, por lo que se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

4.4. Discusión de resultados

Los resultados de la investigación han permitido demostrar que existe una relación significativa y de causa efecto entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

La primera de ellas denotó percepciones mayormente regulares, que dan cuenta que el clima organizacional en la empresa exportadora tiende a presentar falencias, y las cuales en consecuencia tienen efectos sobre el desempeño laboral, cuyas percepciones fueron mayormente positivas, pero con importantes tendencias de calificativos regulares.

Estos hallazgos guardan similitud con estudios previos, tales como el de Rodríguez, Retamal, & Cornejo (2011), quienes demostraron que el clima organizacional es un factor predictor del desempeño, y que de forma similar al estudio, logró determinar que el clima tiende a presentar una relación significativa en función al desempeño, el mismo que suele inferir sobre el comportamiento del trabajador.

De igual forma Ku & Xavier (2013), realizaron un estudio basado en las mismas variables, y demostraron, al igual que en la presente tesis, que el clima organizacional en su composición denota que impulsa al trabajador a desempeñar un buen trabajo, estableciendo por ello la importancia del factor humano y desarrollo organizacional sobre el clima de trabajo como elemento primordial.

En tanto, en contraste con Quintero et al (2008), logró también demostrarse la relación entre estas variables. Se resalta que las organizaciones puedan lograr un alto

grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes sumamente motivadores, es decir, que a medida que se garantice un mejor clima organizacional, el desempeño de los trabajadores mejorará.

Por otro lado, en contraste con Quito & Teresa (2017), de forma similar realizaron un estudio sobre estas variables, demostrando una relación significativa entre las mismas, resaltándose que a medida que el clima organizacional de los trabajadores mejora el desempeño laboral también lo hace. Ello guarda relación con los hallazgos, considerando que se encontró que existe una correlación alta.

Por otro lado, en cuanto a Tito & Rossemary (2020), de forma similar demostraron que existe relación entre las variables, siendo importante resaltar que las empresas que mantengan un buen clima organizacional permite que los trabajadores se encuentren motivados, satisfechos, comprometidos con la misma y por ende logran motivar un buen desempeño laboral, hecho que fue contrastado según los hallazgos del presente estudio y el citado.

Por otro lado, en similitud a Altez & Arias (2019), demostraron, al igual que en el estudio, que según los colaboradores tengan una mayor productividad, es consecuencia de un clima en su centro de labores adecuado, demostrando la afirmación y conclusión de la presente tesis.

Al igual, Meza & Alfredo (2016), realizaron un estudio sobre las mismas variables, y demostraron dicha relación significativa.

A nivel local, estudios como el de Ticona & Stephany (2019), Salas & Rosi (2019) y Guerrero & Alfonso (2013), han logrado determinar que el clima organizacional es una variable que conduce a mejorar el desempeño de los trabajadores, y ello fue demostrado en función del valor de significancia calculado, por lo que se establece similitudes con los hallazgos de la presente tesis y confirman el cumplimiento de las hipótesis formuladas.

CONCLUSIONES

1. El clima organizacional influye de forma significativa en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021, hecho que fue comprobado en función del valor de significancia calculado menor de 0.05, y el R-cuadrado que confirma que el clima organizacional influye en un 55.9% sobre el desempeño laboral. Esto quiere decir que el clima organizacional, en función de las condiciones de estructura organizacional, liderazgo, toma de decisiones, motivación, y comportamiento, tienden a generar efectos directos sobre el desempeño de los trabajadores, infiriendo sobre el cumplimiento de sus funciones y sobre las características individuales exigidas por su labor.
2. El nivel de relación entre la dimensión estructura organizacional y el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021 es alto, lo que se comprobó según la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, y cuyo coeficiente de correlación explica un nivel de relación alto, lo que significa que la dimensión estructura organizacional de la variable clima organizacional de la empresa exportadora tiende a estar estrechamente ligada con las características de contenido de trabajo, relaciones de coordinación, control y comunicación de tareas, siendo esta dimensión importante para determinar el clima organizacional de la empresa.

3. Se demostró el nivel relación de la dimensión liderazgo con el clima organizacional según los trabajadores de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021 es significativa, lo que se comprobó según la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, y cuyo coeficiente de correlación es de 0,732 el cual expresa que la relación es alta y directamente positiva, esto significa que los colaboradores de la empresa encuentran que existen condiciones de trabajo con respecto al estímulo de trabajo, poder / influencia, estilo de liderazgo y estímulo a la excelencia, que ayuda y garantiza un adecuado clima organizacional.

4. Se concluye que el nivel de relación entre la toma de decisiones con el clima organizacional en la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021, es significativamente alto, lo que se comprobó según el coeficiente de correlación de 0,787 y según la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05; confirmando de tal manera una relación muy fuerte y positiva con el clima organizacional; así mismo se identificó que la empresa si pone énfasis en la participación y capacidad resolutive de los trabajadores; de tal manera es una dimensión con mayor influencia en la variable clima organizacional.

5. El nivel de relación entre la dimensión motivación y el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021 es alto, lo que se comprobó según la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, y cuyo coeficiente de correlación explica un nivel de relación alto, lo que significa que el clima

organizacional de la empresa exportadora tiende a estar estrechamente ligada con las características de la dimensión: remuneración, reconocimiento, condiciones de trabajo y estimulación; es decir en la medida que los indicadores de la dimensión motivación mejora, el clima organizacional de la empresa también mejora.

6. Se demostró el nivel relación de la dimensión comportamiento con el clima organizacional según los trabajadores de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021 es moderada, lo que se comprobó según la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, pero a comparación de los otros tiene un valor de 0,006 y cuyo coeficiente de correlación es de 0,490 el cual expresa que la relación es regular, esto significa que los colaboradores de la empresa encuentran que existen falencias en las condiciones de trabajo con respecto los indicadores de la dimensión: estabilidad laboral, sentido de pertenencia, disciplina y responsabilidad.

SUGERENCIAS

1. Es necesario que el Área de Personal de la institución considere elaborar un manual de prácticas laborales enfocadas en mejorar las relaciones de trabajo y motivar al personal, la misma que debe ser diseñada en conjunto con el personal de las diferentes áreas y gerencia general, a fin de recabar las necesidades del personal y las propuestas de aplicación de prácticas que permitan mejorar el ambiente de trabajo, y con ello se promueva mejores rendimientos de parte de los trabajadores.
2. Es preciso que el Área de Personal, en coordinación con el Área de Planificación, actualicen el Manual de Organización y Funciones de la entidad, y que este sea consensuado con las labores que desempeña cada puesto de trabajo, a fin de mejorar los contenidos del trabajo y con ello clarificar cuáles son las relaciones que deben mantenerse en la organización, motivando gracias a ello la comunicación y eficiencia de las tareas, y, por tanto, un mejor clima organizacional.
3. Es necesario que el Área de Personal de la empresa, coordine la ejecución de actividades de coaching, dirigido por un Psicólogo Organizacional u experto en la materia, que mediante la realización de talleres motive a que el personal que tiene personal a cargo se comprometa en generar mejores condiciones laborales, y con ello garantice un mejor clima organizacional, estimulando al personal para ser cada vez más eficiente.

4. Es necesario que la Gerencia General de la empresa considere, en la realización de reuniones directivas, la participación de personal de diferentes áreas, los mismos que puedan manifestar sus puntos de vista y sugerir acciones de mejora para la toma de decisiones, que contribuyan a mejorar la participación del personal y lograr resolver los problemas, empoderando de esta forma al personal y permitiendo con ello mejorar el clima organizacional.

5. Se sugiere que el Área de Personal elabore y proponga un Plan de buenas prácticas laborales en las que se considere reconocimientos al trabajo, no solamente en forma de bonificaciones, sino también mediante días de descanso o vales, y que ello sea asignado a partir de las métricas de rendimiento laboral, logrando así impulsar una mayor motivación en el personal y con ello lograr un mejor clima organizacional.

6. Se sugiere que el Área de Personal, con una frecuencia no menor de seis meses, realice visitas y talleres de corta duración en las diferentes áreas, a fin de sensibilizar al personal respecto a la cultura de trabajo, motivando el sentido de pertenencia, la responsabilidad y disciplina, como valores fundamentales de la gestión y labor, y haciendo entrega de manuales y reglamentos para lograr mayor claridad de las formas de trabajo institucionales.

REFERENCIAS

- Altez Salazar, E. E., & Arias Castañeda, L. E. (2019). Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://doi.org/10.19083/tesis/625954>
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Chiang, M., Vega, M. C., Martín, M. J., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos.El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1145>
- García, M. (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. 2(9), 3.
- GESTIÓN, N. (2019, octubre 3). *Encuestas de clima laboral: Menos de 50% de empresas aplica acciones para mejorar puntos débiles reportados / ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/>
- Guerrero, R., & Alfonso, R. (2013). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la ventanilla única de promoción del empleo de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del empleo de Tacna, año 2012. *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*.
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2944>

- Ku, Q., & Xavier, V. (2013). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede Esmeraldas Pucese*.
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>
- M, A. a. R., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011a). Clima Y Satisfacción Laboral Como Predictores Del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- M, A. a. R., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011b). Clima Y Satisfacción Laboral Como Predictores Del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.
- MDCS Caraveo, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Fecha de recibido: 27 de Marzo de 2004. Fecha de aceptación: 28 de Abril de 2004.*, 27, 78-82.
- Meza, M., & Alfredo, D. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015. *Pontificia Universidad Católica del Perú*.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Navarro, L., & Felisa, M. (2011). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. <https://roderic.uv.es/handle/10550/24582>
- Noriega Bravo, V. de las M., & Pría Barros, M. del C. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*, 37(2), 0-0.
- Pérez Montejó, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. 2009, 2(9), 6.
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
- Quito, A., & Teresa, M. (2017). Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017. *Universidad César Vallejo*.
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1225085>
- Ramírez-Vielma, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799.
<https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>

- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez Valencia, J. (2007). *Administración moderna de personal*. Thomson Learning Edits.
- Salas, V., & Rosi, L. (2019). Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Tacna, 2019. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/1165>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational Climate and Culture. *Annual Review of Psychology*, 64(1), 361-388.
<https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Serrano Orellana, B. J., & Alexandra Portalanza, C. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125.
[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)
- Sullivan, L. E. (2009). *The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences*. SAGE.
- Ticona, J., & Stephany, S. (2019). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/1274>
- Tito, A., & Rossemary, M. (2020). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C. - 2019. *Repositorio Institucional - UNSA*.
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1576695>
- Toro Álvarez, F., López, R., & Posada, A. (2007). CLIMA ORGANIZACIONAL Y EXPETATIVAS EN UN CONTEXTO DE CAMBIO TECNOILÓGICO. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 26.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	
<u>General</u>	<u>General</u>	<u>General</u>	Variable independiente: Clima organizacional	Estructura Organizacional	Contenido de trabajo	
¿Influye el clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.	El clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación E.I.R.L. en la región Tacna, en el año 2021.			Liderazgo	Relaciones de coordinación
						Control
						Comunicación de tareas.
				Estilo del liderazgo		
<u>Específicos</u>	<u>Específicos</u>	<u>Específicos</u>		Variable dependiente: Desempeño laboral	Toma de decisiones	Poder/influencia
						Estímulo al trabajo en equipo
					Motivación	Estímulo a la excelencia
						Niveles
						Participación
			Capacidad resolutive			
Comportamiento	Remuneración					
	Reconocimiento					
	Estimulación					
	Condiciones de trabajo					
Desempeño en la función	Estabilidad laboral					
	Disciplina					
Cualidad	Responsabilidad					
	Sentido de pertenencia.					
Producto						
Cualidad						

<p>¿Se relaciona la toma de decisiones con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?</p> <p>¿Se relaciona la motivación con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?</p> <p>¿Se relaciona el comportamiento con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021?</p>	<p>región Tacna, en el año 2021.</p> <p>Identificar la relación de la dimensión toma de decisiones con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.</p> <p>Determinar la relación de la dimensión motivación con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.</p> <p>Demostrar la relación de la dimensión comportamiento con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021..</p>	<p>La toma de decisiones se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.</p> <p>La motivación se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.</p> <p>El comportamiento se relaciona con el clima organizacional de la empresa exportadora Productos Vegetales de Exportación EIRL en la región Tacna, en el año 2021.</p>	<p>Características individuales</p>	Conocimiento del trabajo
				Cooperación
				Comprensión de las situaciones
				Creatividad
				Capacidad de realización

Método y Diseño**Población y Muestra****Técnicas e Instrumentos**

Tipo de Investigación: Pura o Básica
Método: El método de investigación que se utilizará será el cuantitativo.

Diseño: No experimental y transversal.

Nivel de investigación: Explicativo

Población: La población de este estudio está constituida por los 30 colaboradores de la empresa Productos Vegetales de Exportación EIRL en el año 2021

Muestra: Para la investigación se consideró al 100% de la población por ese motivo será tipo censal.

Técnicas: La técnica de la recolección de datos será la encuesta.

Instrumento: El instrumento de recolección de datos será: el CUESTIONARIO.

Estadística: La estadística a utilizar será la descriptiva e inferencial.

Anexo 2. Cuestionario

Cuestionario para evaluar el clima organizacional

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar su percepción en relación al clima organizacional en la institución en la que labora. Se solicita que marque con una “X” sobre el recuadro que se aproxime con mayor exactitud a una explicación de dicha percepción según el grado de cumplimiento, donde:

1: Muy bajo grado 2: Bajo grado 3: Regular grado
4: Alto grado 5: Muy alto grado

DATOS GENERALES

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

ITEMS

Estructura Organizacional						
Contenido de trabajo	Las especificaciones del puesto de trabajo han sido claramente definidas	1	2	3	4	5
Relaciones de coordinación	Las relaciones laborales entre mi puesto de trabajo y otras a nivel jerárquico están claramente establecidas	1	2	3	4	5
Control	El proceso de control ejercido por mi supervisor directo se cumple de forma adecuada según lineamientos de la organización	1	2	3	4	5
Comunicación de tareas.	En la organización existe un adecuado proceso de comunicación interna	1	2	3	4	5
Liderazgo						
Estilo del liderazgo	Estoy de acuerdo con el estilo de liderazgo ejercido por los directivos de la organización	1	2	3	4	5
Poder/influencia	El líder de la organización tiene una influencia positiva sobre los trabajadores	1	2	3	4	5
Estímulo al trabajo en equipo	En la organización los líderes estimulan el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
Estímulo a la excelencia	En la organización se motiva el buen rendimiento.	1	2	3	4	5
Toma de decisiones						
Niveles	La toma de decisiones toma en cuenta el respeto de los niveles jerárquicos.	1	2	3	4	5
Participación	En la organización se motiva la participación de los trabajadores en la toma de decisiones	1	2	3	4	5
Capacidad resolutive	La toma de decisiones tiene un enfoque en resolver los problemas de forma efectiva.	1	2	3	4	5
Motivación						
Remuneración	Las remuneraciones en la organización son acordes con el puesto de trabajo y demanda de trabajo.	1	2	3	4	5
Reconocimiento	La organización reconoce debidamente a los trabajadores a partir de su buen desempeño	1	2	3	4	5

Estimulación	En la organización se estimula y reconoce a que los trabajadores muestran cada vez mejores desempeños	1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo	La organización procura generar condiciones de trabajo que sean favorables para los trabajadores.	1	2	3	4	5
Comportamiento						
Estabilidad laboral	La organización brinda garantías de estabilidad laboral a sus trabajadores	1	2	3	4	5
Disciplina	La organización motiva que los trabajadores presenten una adecuada disciplina en cumplimiento de los reglamentos de trabajo.	1	2	3	4	5
Responsabilidad	La organización fomenta los valores organizacionales, motivando que estos sean sumamente responsables con sus labores y obligaciones.	1	2	3	4	5
Sentido de pertenencia.	Me siento una parte esencial de la organización.	1	2	3	4	5

GRACIAS POR PARTICIPAR

Escala gráfica para evaluar el desempeño laboral

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar el desempeño laboral del personal a cargo, para lo cual se solicita que marque con una “X” sobre la alternativa que se acerca de forma más precisa a explicar el desempeño según los siguientes criterios:

1: Malo 2: Tolerable 3: Regular
4: Bueno 5: Óptimo

ITEMS

Indicador	Malo	Tolerable	Regular	Bueno	Óptimo
Desempeño en la función					
Producto	Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento	A veces está por debajo de lo exigido	Satisface lo exigido	Con frecuencia va más allá de lo exigido	Siempre va más allá de lo exigido. Suele ser muy rápido
	1	2	3	4	5
Cualidad	Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores	Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores.	Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular.	A veces superior. Bastante exacto en su trabajo.	Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo.
	1	2	3	4	5
Conocimiento del trabajo	Sabe poco del trabajo.	Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación.	Sabe suficiente del trabajo.	Sabe lo necesario.	Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos.
	1	2	3	4	5
Cooperación	Es renuente a colaborar.	No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario	Normalmente colabora en el trabajo en equipo.	Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar.	Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño.
	1	2	3	4	5
Características individuales					
Comprensión de las situaciones	Ninguna intuición y capacidad de percepción	Poca intuición y capacidad de percepción.	Satisfactoria intuición y capacidad de percepción	Buena intención y capacidad de percepción	Óptima intuición y capacidad de percepción
	1	2	3	4	5
Creatividad	Tipo rutinario. No tiene ideas propias.	Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.	Algunas veces presenta sugerencias.	Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos.	Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original
	1	2	3	4	5
Capacidad de realización	Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera.	Tiene dificultar para concretar nuevos proyectos.	Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria.	Buena capacidad para concretar nuevas ideas.	Capacidad óptima para concretar nuevas ideas
	1	2	3	4	5