

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa  
de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR**

**Andrea Daniela Reyes Davila**

**ASESOR**

**Anali Milagros Ramos Diaz**

<https://orcid.org/0000-0003-1581-929X>

**Chiclayo, 2025**

**Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una  
empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022**

PRESENTADA POR

**Andrea Daniela Reyes Davila**

A la Facultad de Medicina de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR

Fernando Suarez Santa Cruz

PRESIDENTE

Estela Marcelo Ascencio

SECRETARIO

Anali Milagros Ramos Diaz

VOCAL

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres y familia por su amor, apoyo y motivación en cada instante, por haber confiado en mí y ayudado en cada momento.

## **Agradecimientos**

A mis padres, quienes han sido mi mayor fuente de fortaleza, por motivarme a ser una mejor persona cada día. A mi asesora Analí por la paciencia, consejos y todas las enseñanzas en este tiempo trabajando juntas. A mis amigos que se convirtieron en familia, gracias por los ánimos y apoyo para poder desarrollar y presentar este proyecto. Finalmente, a Carlos, por su amor y su apoyo incondicional, que me ha dado la fuerza necesaria para alcanzar este sueño.

# Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://tesis.unap.edu.pe">tesis.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
10	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
11	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
12	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1%

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de Literatura.....</b>	<b>11</b>
<b>Materiales y Métodos .....</b>	<b>18</b>
<b>Resultados y Discusión .....</b>	<b>22</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>29</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>30</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>32</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>37</b>

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022. El interés surge a partir de la existencia de ambas variables dentro de una empresa. Para dicho análisis se toma en cuenta, el diseño no experimental y transversal de tipo correlacional, donde se contará con la participación de una muestra no probabilística conformada por 90 colaboradores de la misma empresa. Así mismo, para su aplicación, se utilizarán los instrumentos del Clima organizacional en la versión peruana adaptada de Vicuña (2006) para medir las dimensiones de dicha variable, mientras que, para las dimensiones del desempeño laboral, se utilizará la escala de Desempeño Laboral individual en la versión peruana adaptada por Gabini y Salessi (2016). Como resultado, se encontró que existe una correlación positiva media entre las variables del clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la organización, pues mientras exista un buen clima organizacional, los colaboradores tendrán un mejor desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, empresa, colaborador.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and job performance in workers of a service and marketing company in Chiclayo, 2022. The interest arises from the existence of both variables within a company. For this analysis, the non-experimental and cross-sectional design of the correlational type is taken into account, where there will be the participation of a non-probabilistic sample made up of 90 employees of the same company. Likewise, for its application, the Organizational Climate instruments will be used in the Peruvian version adapted from Vicuña (2006) to measure the dimensions of said variable, while, for the dimensions of labor performance, the individual Labor Performance scale will be used. in the Peruvian version adapted by Gabini and Salessi (2016). As a result, it was found that there is a positive confirmation of means between the variables of the organizational climate and job performance in the organization's employees, because as long as there is a good organizational climate, the employees will have a better job performance.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, company, collaborator.

## Introducción

García (2020) menciona que el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores son aspectos que no tienen suficiente importancia dentro de una organización como deberían, debido a que la dirección de estas empresas solo está enfocada en contar con las condiciones básicas necesarias para mantenerse activos en el mercado. En cuanto al nivel mundial, según Segredo (2013) existen organizaciones dedicadas a la construcción y exportación de herramientas para medir el clima organizacional de diferente manera, pues cada organización cuenta con su propia cultura y características únicas que las distinguen de otras empresas, es por ello que se intenta enfatizar al momento del estudio de dicha variable en las diferentes percepciones y en la exploración de diversos apartados y autores, además de la exploración de las dimensiones ya definidas por la OPS/OMS: motivación, liderazgo, participación, retribución, y la comunicación, sin embargo, de acuerdo a ManpowerGroup (2020) sólo el 49% de los trabajadores a nivel mundial han sido evaluados, reportando así, que el 81% de ellos muestran mayor desempeño laboral comparado con 65% de los no han sido evaluados.

Sin lugar a duda hoy por hoy toda empresa busca mantener o aumentar la productividad de su negocio y de esta manera cubrir en lo posible con las necesidades exigentes del mercado, para ello, según Pedraza (2010) las instituciones están en la obligación de saber gestionar su talento humano, teniendo en cuenta los procedimientos que se deben cumplir dentro del área implicada para la mejora de su eficacia dentro de la organización, como es por ejemplo, las evaluaciones cada cierto tiempo del desempeño laboral de los trabajadores. Fernández (2016) señala, que la importancia de la medición de dicha variable, se basa en las exigencias del negocio, pues son estas, las que someten a diversas organizaciones mundialmente, a implementar diferentes mecanismos para comprender el comportamiento de los integrantes de recursos humanos, logrando así el éxito de la empresa.

Según Rodríguez (2017) En la actualidad las instituciones enfatizan en el proceso de evaluación de objetivos y competencias de los colaboradores. Sin embargo, sigue siendo de suma importancia el diálogo y una retroalimentación progresiva por parte de los cargos superiores de la empresa, teniendo en cuenta aún, que, la nueva forma de las evaluaciones de desempeño es, según Rodríguez (2017) buscar el crecimiento de los colaboradores profesionalmente, logrando su bienestar laborando, ya que solo así, se piensa que la mejora de las competencias de los mismos brindará el éxito de las organizaciones.

Por otro lado, tal como lo indica Huamán (2016) en el Perú, el 86% de colaboradores aceptarían dejar su trabajo, si no tuvieran un clima laboral adecuado dentro de la organización donde ejercen, por ello el 81% de estos indican que esta variable, es primordial y prescindible para la productividad. Después de encontrar estas estadísticas, las organizaciones deberían enfocarse en brindarles un adecuado ambiente laboral a sus empleados y mejorar en ello a diario. Por otro lado, uno de los factores esenciales

y causantes principales para el desempeño adecuado de los contratados, es la remuneración con un 27% y un 23% de un clima o ambiente laboral positivo.

De la misma forma Huamán (2016) menciona que, en el país, las organizaciones pierden aproximadamente un 30% de sus trabajadores por año, ocasionando disminución en el personal y bajo desempeño en los colaboradores, entre diferentes factores. Es por ello, que, para remediar esta situación preocupante, es esencial contar con un buen ambiente laboral, otorgando diversos estímulos, agradecimientos y capacitaciones a los trabajadores para incentivar una óptima motivación en ellos y así lograr el éxito de la organización.

De acuerdo a lo reportado por el supervisor para el desarrollo de esta investigación, la problemática de la organización, radica en los conflictos internos entre los trabajadores o en algunos casos, la disminución del personal por la inconformidad del colaborador, según manifiestan debido al ambiente laboral; se presume que estas rencillas se dan por la diferencia de sueldo, escasez de recursos o inflexibilidad en horarios, por lo tanto, el ambiente laboral que se percibe es conflictivo. Así mismo, resalta que el desempeño de los empleados, se está viendo afectado, pues no se están cumpliendo los objetivos trazados y sus funciones no se están ejecutando en su totalidad desde hace aproximadamente medio año. Por ello, es imprescindible encontrar una medición exacta del desempeño de los colaboradores y conocer cómo se está desarrollando el clima organizacional dentro de la empresa, para saber si existe una relación entre estas dos variables. Teniendo en cuenta esta realidad problemática, propio de esta empresa, es que se hace necesario medir el desempeño de los colaboradores y su clima organizacional, para así, conocer el motivo principal de conflicto y contar con un adecuado ambiente laboral entre sus miembros y favorecer a la organización.

Por la realidad explicada anteriormente, nace la interrogante, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de servicios y comercialización en el año 2022? Es por ello, que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022. Así mismo, como objetivos específicos, identificar los niveles del clima organizacional en los trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022; identificar los niveles del desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022; finalmente, conocer los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de los trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022.

La importancia de esta investigación radica en que uno de los mayores retos de todas las empresas es que todos los trabajadores desarrollen con eficacia su función. Debido a esto, es imprescindible comprender los conceptos y factores; individuales y grupales, internos o externos, que llevarán al empleado a desempeñarse productivamente para lograr el éxito en la empresa, pues dependerá de cómo el colaborador se sienta en relación a su puesto de trabajo para que su rendimiento dentro de él sea el más óptimo, ya que, así como lo indica, Melo (2018) se puede convertir en un indicador positivo o negativo para el crecimiento de la empresa de manera global e individual dentro y fuera, e incluso llega a ser el causante principal de la manera en la que se desempeñan los trabajadores. Así mismo, es de suma importancia conocer aquellos factores, como la edad, el género y grado de instrucción de los trabajadores que influirán de cierto modo en el clima organizacional y desempeño laboral. Por esto, se consideró necesario e importante realizar la presente investigación para la empresa, pues permitirá reconocer las variables que están siendo afectadas e identificar las causas de ello y brindar recomendaciones para poder implementar su desarrollo dentro de la organización y de esta manera mejorar el ambiente laboral de los empleados.

Es por ello, que el objetivo de esta investigación es encontrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores dentro de una empresa de servicios y comercialización, permitiendo responder aquellas interrogantes sobre dichos conceptos y a comprender su realidad actual en un contexto empresarial, sirviendo de ejemplo futuro para diferentes organizaciones, así como también, permitirá extender aquellos conocimientos obtenidos anteriormente y añadiendo a estos, los resultados obtenidos dentro del estudio, aportando información valiosa para el estudio de estas variables en conjunto.

Finalmente, gracias a los resultados encontrados se podrá incrementar la información sobre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral para comparar constructos teóricos que fundamentan la presente investigación, incluso, puede ser de gran utilidad para futuras investigaciones teóricas o prácticas.

## **Revisión de Literatura**

### **Antecedentes**

López (2021) desarrolló una investigación, con el objetivo de determinar la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. Se aplicó un diseño transversal, con una muestra de 55 personas del personal administrativo operativo, y se desarrolló una encuesta paramétrica de 30 preguntas a los trabajadores. Como resultado se afirmó que hay una relación positiva entre las variables Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

Silva (2022) hizo un estudio con el propósito de determinar cómo influye el liderazgo en el clima organizacional de tres empresas familiares dedicadas al sector de restaurantes. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando un cuestionario fundamentado en el modelo de liderazgo de Blake y Mouton, así como en el modelo de Great Place to Work para evaluar el clima organizacional. La muestra estuvo compuesta por 52 trabajadores. Los resultados indicaron que el liderazgo tiene un impacto positivo en el clima organizacional.

Pinto (2021) realizó una investigación con la finalidad de explorar cómo se relacionan el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados en la UGEL Norte, ubicada en Arequipa. El enfoque del estudio fue cuantitativo, con un diseño correlacional, sin manipulación de variables, y de tipo transversal, con 100 trabajadores del área administrativa, a quienes se les aplicaron dos encuestas: uno para medir el clima organizacional, basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo, y otro para evaluar el desempeño laboral, conocido como Test GFK. Los hallazgos demostraron que existe una conexión positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que permitió afirmar que están estrechamente relacionadas.

Quiñones (2021) desarrolló una investigación para determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño de los colaboradores de las MYPES dedicadas a la operación logística y al agenciamiento de carga marítima internacional en el Callao, durante el año 2019. Se empleó el cuestionario de Satisfacción Laboral validado por Sonia Palma, y el cuestionario de Desempeño Laboral propuesto por Koopmans. Los resultados obtenidos confirmaron la relación entre ambas variables.

Santiesteban (2020) ejecutó un trabajo investigativo con el fin de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque, sede Chiclayo. El estudio fue de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo, con la participación de 118 empleados. Los resultados revelaron que el 50,8 % de los encuestados eran hombres, de los cuales el 35,6 % percibía un clima organizacional aceptable, el 13,6 % lo consideraba adecuado y el 1,7 % lo evaluaba como inadecuado. Por otro lado, el 49,2 % correspondía a mujeres, quienes en un 31,4 % calificaron el clima organizacional como aceptable y en un 17,8 % como adecuado.

Achoma (2020) Investigó la empresa Ladrillera Tauro S.A.C., situada en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa, con el propósito de analizar cómo se vinculan el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados. Se basó en un enfoque analítico y de campo, siguiendo un diseño no experimental de corte transversal. Se incluyó a 42 colaboradores. Los hallazgos revelaron una conexión significativa entre el entorno organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de significancia estadística de 0.0014, lo que refleja una correlación positiva de intensidad moderada.

Ayala (2019) presenta una investigación que buscaba identificar cómo se manifiesta el rendimiento en el trabajo de los empleados en la Agencia de Huaycán de la Municipalidad de Ate. Tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo y sin buscar relaciones entre variables, utilizando un diseño metodológico no experimental. Se empleó la escala de evaluación del desempeño individual que incluía tres dimensiones y un total de 16 preguntas. Este instrumento fue administrado a 50 personas, de las cuales 23 eran hombres y 27 mujeres, entre los 20 y los 60 años. Se evidenció que la mitad de los participantes mostraba un nivel intermedio de desempeño en sus funciones laborales.

Jaramillo (2019) presenta un estudio cuyo propósito principal fue identificar cómo perciben el entorno laboral los técnicos asistenciales de un hospital de Chiclayo. Se trabajó con un enfoque descriptivo con un diseño no experimental, y se contó con 97 trabajadores, de los cuales 66 eran mujeres y 31 hombres. Se utilizó el cuestionario CLSPC, diseñado para evaluar el clima laboral. Los resultados mostraron que el 56% de los encuestados considera que el ambiente laboral es aceptable o intermedio, mientras que un 30% lo percibe como poco favorable.

Wong (2018) Se llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue explorar si existía algún vínculo entre el ambiente organizacional y el nivel de motivación del personal en la empresa Estación de Servicio Modelo S.A.C. Para ello, se empleó un instrumento conformado por 61 ítems, estructurado a partir de nueve componentes del clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer. La encuesta fue aplicada a un grupo de 12 trabajadores de la organización. Tras el análisis de los datos recopilados, se concluyó que no se identificó una relación significativa entre ambas variables en el contexto de esta empresa.

Serpa (2019) llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue analizar si existía una conexión entre el rendimiento en el trabajo y la productividad del personal en la empresa Juan Galindo SLU, Sucursal del Perú, localizada en el distrito de San Martín de Porres, durante el año 2017. Se utilizó una metodología con enfoque numérico, orientada al análisis de la relación entre variables, bajo un diseño sin manipulación de condiciones. El estudio se realizó con la participación de 50 trabajadores como grupo muestral. Los hallazgos indicaron una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, destacándose una correlación positiva de alta intensidad. En cuanto a los niveles de desempeño, se observó que el 84% de los participantes se ubicó en un nivel moderado, el 10% mostró un rendimiento bajo y solo el 6% alcanzó un desempeño elevado.

## **Bases teóricas**

### **Clima organizacional**

Es el ambiente donde los colaboradores comparten entre sí y desarrollan sus funciones a diario dentro de la empresa. Así mismo, Chiavenato (2011) hace referencia especialmente a cualidades motivacionales del ambiente laboral; en otras palabras, a las características propias de la compañía que motivan a sus colaboradores a actuar de una determinada manera.

Dentro del clima organizacional deseado se intenta promover un ambiente de confianza, comunicación, comprensión, respeto, prudencia, empatía, buen trato, y disciplina, con el objetivo de lograr eficacia y generar un ambiente saludable para obtener el éxito en la empresa. Existen diversas características que integran este ambiente laboral, las cuales se enfocan en las cualidades de trabajo que existen dentro y fuera en el ambiente laboral de una empresa, tal como señala Robbins (1993), mencionando que estas características son reconocidas de forma directa

o indirectamente por los colaboradores que desarrollan una función dentro de la compañía; es por ello que se menciona que el clima tiene consecuencias en el desempeño laboral, pues es una variable que se ve influenciada en el comportamiento individual y grupal de los colaboradores. Estas características, son permanentes un determinado tiempo y se identifican de un cargo a otro dentro de la misma empresa como también, de una organización a otra.

La importancia de un positivo clima organizacional radica en las relaciones interpersonales e intrapersonales de los colaboradores de la empresa, factor importante para lograr las metas y objetivos globales de la empresa, tal como indica Aragón (2020), mencionando que el resultado positivo de un buen ambiente laboral sería el logro, eficacia, sentido de pertenencia, productividad, integración, entre otros aspectos presentes en la organización, los cuales contribuirán a una mayor cohesión entre los empleados, una reducción en las ausencias laborales y una adaptación más efectiva frente a las transformaciones que puedan surgir dentro de la entidad.

El clima organizacional según Culqui (2017) presenta diferentes dimensiones que permiten su estudio a profundidad dentro de una empresa, entre ellos se mencionan: Estructura, es decir, la manera en la que la compañía gestiona la burocracia; Responsabilidad, la cual implica la autonomía en relación a las funciones; Recompensa, haciendo referencia a la equivalencia y justicia sobre la remuneración y trato recibido por parte de la organización; Desafío, el sentimiento propio del reto; las Relaciones, es decir, la percepción de los trabajadores en cuanto al ambiente o clima organizacional dentro y fuera de este, en el trato con los demás trabajadores como con el jefe, la Cooperación, que viene a ser el sentir por parte de los colaboradores, que no están solos y que pueden recibir la ayuda de sus pares o subordinados en cualquier momento; los Estándares, es decir, la percepción sobre las normas de desempeño que pone la organización; el Conflicto, la aceptación de las diferentes opiniones y solución de conflictos de todo el personal colaborador y la Identidad, el sentimiento de pertenencia a una cultura organizacional.

En la actualidad, una forma efectiva de fortalecer el ambiente laboral dentro de las organizaciones es mediante la implementación de distintos enfoques de intervención. Según lo propuesto por Cárdenas y colaboradores (2009), estos enfoques deben considerar la interpretación que los trabajadores hacen de su entorno, lo cual se refleja tanto en su conducta como en los elementos estructurales de la organización. En este sentido, se plantea una metodología que busca integrar al personal con la institución a través de un proceso activo,

sistémico e interactivo, con el objetivo de optimizar tanto el funcionamiento interno como el ambiente organizacional.

### **Desempeño laboral**

Es la forma en la que el colaborador se desarrolla dentro de la organización, como lo menciona Guzmán (2017) señalando que es el grado de cumplimiento alcanzado por el colaborador dentro de la empresa sobre los objetivos cumplidos en un tiempo establecido. Otra definición que ofrece Bautista et al. (2020) es que el desempeño laboral, son comportamientos ejecutados por los colaboradores que buscan cumplir los objetivos trazados para así lograr el éxito de las empresas. Las características del desempeño laboral se enfocan en una serie de capacidades, habilidades, aptitudes, actitudes y conocimientos individuales, que pueda tener cada colaborador en las diversas compañías, que como indica Queipo et al. (2002) se relaciona con el ambiente del trabajo y de la organización para reproducir conductas que afectan los resultados de las funciones de cada colaborador, dentro de su puesto establecido.

El desempeño laboral es un aspecto fundamental en la organización, pues este será el principal indicador del desarrollo organizacional dentro de la empresa; solo de esta manera se podrá comprobar que tan eficiente está siendo cada colaborador según su función a cargo y a través de él se podrá medirla productividad de este. Por ello, según Bautista (2020) existen diversos aspectos que intervienen en las renuncias del equipo, entre ellos, se encuentra, la falta de crecimiento laboral, lo que indica, que existen muchos colaboradores que llegan a cumplir su tarea dentro del tiempo establecido, pero no la desarrollan con eficacia y de la manera correcta, lo cual indica que, no poseen las capacidades, habilidades que requiere el puesto o que no están siendo potencializadas de la mejor manera, y es por ello que el colaborador llega a ser despedido.

La evaluación del desempeño es un proceso metódico en el que participan todos los integrantes de la organización, desde el subordinado hasta el gerente de esta, con el fin de realizar una observación al rendimiento del colaborador durante un determinado tiempo. Chiavenato (2007) indica que es una percepción sistemática del desempeño del colaborador en un cargo y de su desarrollo potencial dentro de él. Dicha evaluación, se realiza a través de distintos métodos según diferentes factores, entre ellos están: la organización, la cultura organizacional, el superior y el cargo. Es por ello, que su evaluación es tan importante para

valorar, la eficacia y las habilidades del trabajador de la empresa. Los beneficios se centran en implementar nuevas políticas para identificar si es necesario capacitar al personal, reconocer algunos errores en el desarrollo del puesto y verificar hay inconvenientes externos a la organización que afecten a la persona en su rendimiento.

En relación con este tema, según Pérez (2009), existen diversos tipos de evaluación del desempeño. Una de ellas es la evaluación realizada por los superiores, donde los jefes evalúan a sus subordinados, siendo ellos quienes mejor conocen las funciones y el rendimiento de sus equipos. Otro tipo es la autoevaluación, en la cual los propios trabajadores valoran su desempeño en función de las tareas que realizan, lo que puede reflejar un mayor compromiso y dedicación hacia el logro de los objetivos organizacionales. También está la evaluación entre pares, que se lleva a cabo entre empleados que ocupan el mismo nivel jerárquico. Asimismo, se encuentra la evaluación por parte de los subordinados, en la que los empleados califican a sus superiores, lo que contribuye a que estos sean más conscientes de su impacto en el equipo. Por último, se incluyen la evaluación por parte de los clientes, que valoran directamente el desempeño del responsable del puesto, y la evaluación 360°, la cual resulta especialmente útil por su alineación con la filosofía de gestión de calidad total y su capacidad para aumentar la satisfacción de los evaluados.

Por otra parte, según lo expuesto por Pérez (2009), existen diversos métodos para evaluar el rendimiento del personal. Uno de los más simples pero utilizados es la escala gráfica de calificación, en la cual el supervisor asigna una puntuación al desempeño del trabajador marcando el nivel que mejor representa su actuación en diferentes aspectos. Al final, se suman todos los puntajes para obtener un resultado global. Otro enfoque es la clasificación alterna, que implica ordenar a los empleados desde el de mejor desempeño hasta el de peor, seleccionando primero a los extremos de la lista y continuando con los demás. También se encuentra el método de comparación por pares, donde cada empleado es comparado con los demás en función de criterios determinados. La técnica de distribución forzada busca establecer diferencias claras entre los trabajadores, lo que permite distinguir a quienes tienen un rendimiento superior. Finalmente, las escalas de valoración basadas en conductas combinan descripciones de situaciones críticas con puntuaciones específicas, generando una guía que incluye ejemplos concretos de conductas asociadas a un desempeño eficaz.

Los aspectos de la evaluación del desempeño, según Aragón (2020) son factores esenciales al momento de medir el desempeño dentro de una organización, pues sobre ellos se mantendrá en cuenta el juicio que se emita en la eficacia de cada colaborador, entre ellos, se presentan los más importantes: La Productividad y calidad, haciendo referencia al cumplimiento de las metas propuestas otorgando las herramientas para que la productividad sea siempre, lo más satisfactorio posible; la Eficiencia, la cual se mide por la realización de una tarea encargada a tiempo, cumpliendo de manera correcta los objetivos trazados con éxito; la Actitud, la disposición que tiene el colaborador para realizar sus tareas, el Trabajo en equipo, es la habilidad de participar satisfactoriamente en conjunto con otros pares para lograr cumplir los objetivos planteados.

El desempeño laboral incluye diferentes dimensiones para medir su valoración en cada colaborador de las diversas compañías, para esto, Gabini et. al (2016) Propone las siguientes dimensiones: En primer lugar, el Desempeño en la Tarea, la dimensión que establece determinados comportamientos condicionados a las funciones sistemáticas del cargo, en segundo lugar, el Desempeño en el Contexto, que comprende diversas actividades direccionadas mantener de manera adecuada el ambiente laboral, y finalmente, los Comportamientos Contraproducentes, los cuales, abarcan cualquier acción por cualquier colaborador de la compañía contraria a los legítimos intereses de esta.

Actualmente en las empresas, se están desarrollando un determinado plan de gestión para garantizar la mejora del desempeño laboral en los empleados, según Saavedra (209) dicho plan fomenta las habilidades, valores y actitudes orientados al cumplimiento de los objetivos fomentando una cultura basada en el crecimiento, productividad y desempeño, contando con diferentes actividades de capacitación planificadas para potenciar y desarrollar las habilidades de los colaboradores, permitiendo mejorar su desempeño. Otra forma de fortalecer el desempeño laboral es mediante la mejora del sistema de evaluación dentro de la organización, a través de la planificación de evaluaciones que faciliten la implementación de estrategias enfocadas en incrementar la eficiencia en las actividades diarias. En este contexto, resulta clave brindar mayor protagonismo a la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, con el objetivo de construir un equipo de trabajo más eficiente, competitivo y comprometido.

## **Materiales y Métodos**

### **Diseño de investigación.**

El estudio comprendió un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transversal, en una investigación de tipo correlacional, lo que indica, que el estudio buscó hallar el resultado, por medio de la relación existente entre dos variables, sin manipularlas y dejándolas en marcos naturales, como lo menciona Paz (2012).

### **Participantes.**

La población estuvo conformada por 100 trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo que integran dos subempresas, pertenecientes a la misma oficina de trabajo.

Según lo indicado por el supervisor (comunicación personal, 13 de junio del 2022).

Para esta investigación se hizo uso del muestreo de tipo censal, el cual considera todas las unidades de la investigación como parte de la muestra, con el fin de obtener los resultados de toda la población seleccionada, tal como lo menciona Mozo et al. (2021) indicando que este tipo de muestra es igual a la cantidad de la población.

Se consideró que los participantes deberían pertenecer al área de contabilidad y ventas de la empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, así mismo, todos los participantes deberían de llevar más de tres meses laborando en la organización, también se contempla, que estos colaboradores sean de a ambos sexos y estén en un rango de edad desde los 18 años, hasta los 50 años. Por otro lado, los criterios de exclusión restringen la participación de los trabajadores que se encontraron de licencia o de vacaciones y aquellos que no desearon participar. Finalmente, los criterios de eliminación en referencia a los instrumentos escogidos, fueron aquellos redactados en el idioma español, con versión validada en el Perú, y que presenten su confiabilidad adaptada a nuestra realidad.

### **Técnicas e instrumentos.**

La técnica a emplear fue la encuesta.

El instrumento fue un cuestionario, el cual se detalla como un conjunto de preguntas cuyas respuestas se dirigen en solucionar los objetivos establecidos, en base a la escala de Likert.

Para medir las dimensiones del clima organizacional, se aplicó el cuestionario de Clima organizacional elaborado en Estados Unidos por Litwin, G. y Stringer, H. (1978) en la versión peruana adaptada de Vicuña (2006) la cual cuenta según Culqui (2017) con un valor alto de confiabilidad de 0,812. puntos indicando según el rango de la tabla de valores de Cronbach, que dicho cuestionario presenta medición de consistencia interna muy alta, así mismo, según el Coeficiente de Spearman Brown y el de Guttman su validez es superior a 0.5, lo que supone una fiabilidad alta. Asimismo, para evaluar las dimensiones del desempeño laboral, se aplicó la escala de Desempeño Laboral Individual desarrollada por Koopmans et al. (2013), utilizando la versión adaptada al contexto peruano por Gabini y Salessi (2016). Según lo señalado por Escobedo (2020), la escala evaluativa empleada cuenta con un nivel de consistencia interna confiable, validado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los valores obtenidos para cada una de las tres dimensiones evaluadas fueron adecuados: desempeño en la tarea ( $\alpha = 0.76$ ), conductas no deseadas ( $\alpha = 0.76$ ) y desempeño contextual ( $\alpha = 0.72$ ). En términos generales, la herramienta logró un valor alfa global de 0.70, lo cual refleja una sólida confiabilidad del instrumento.

### **Procedimientos.**

Para llevar a cabo la investigación, se redactó y se presentó una carta de presentación dirigida a la empresa, remitida por la escuela de la institución, solicitando el acceso a la población para contar con la participación de los involucrados, posterior a ello se solicitó la fecha y hora de aplicación, a través de una reunión programada con el supervisor de la empresa, para que los participantes estén reunidos y dispongan de determinado tiempo para responder los instrumentos de manera honesta, considerando que el tiempo empleado está incluido dentro de su jornada laboral. Después, se les explicó a los participantes la ejecución de los instrumentos, brindándoles las indicaciones para el correcto llenado y explicando el propósito del mismo, para posteriormente brindarles el consentimiento informado que firmaron, para la aplicación, finalmente se recogieron los resultados y se procesó la información.

### **Aspectos éticos.**

Respecto a los principios éticos, dicho proyecto fue presentado y revisado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Además, respetó el derecho de autor de las bibliografías señaladas, basándose en los estilos normativos de citas y referencias, evaluados por el programa Turnitin, el cual posee un valor menor al 25% que valida el estudio.

Por otro lado, se selecciona los descritos que se integran en el Informe Belmont según la National Commission for the Protection of Human (1979) donde asegura el respeto y reconocimiento al estudiante/colaborador como alguien autónomo que decidirá de manera voluntaria participar o no del estudio brindándole el consentimiento informado, asimismo, se respetará su integridad ya que, los datos recolectados serán utilizados únicamente para fines de la investigación. Dicho consentimiento informado entregado a los trabajadores de la empresa para la aplicación de los instrumentos, informara aquellos aspectos principales de la investigación, como el objetivo de estudio, procedimientos, confidencialidad y el uso de la información. Señalando también, que el cuestionario es de carácter anónimo y será entregado de manera presencial a los participantes, teniendo la libertad de retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno.

Se respetó el principio de beneficencia para proteger los intereses de los participantes, respetando sus decisiones velando por su bienestar y asegurando que el análisis de los datos se realizará siguiendo los objetivos del estudio, además, no existieron riesgos al participar de la investigación, haciendo uso de las buenas prácticas en el proceso de recogida de la información y el principio de justicia, donde se tuvo en cuenta la igualdad de cada participante manteniendo un trato que refleje la equidad hacia todos los involucrados en su desarrollo. Por otro lado, no se brindó ningún incentivo económico por la participación en el estudio. Finalizado la investigación, se brindarán las recomendaciones necesarias a la empresa.

### **Procesamiento y análisis de datos.**

Posterior a la aplicación del instrumento, los datos obtenidos de la encuesta, fueron trasladados por cada objetivo trazado respectivamente al programa Microsoft Excel, donde se creó la base de datos por cada variable, seguido de ello, cada respuesta fue codificada según la escala Likert de los instrumentos. Así mismo, los datos se analizaron a través de la estadística

descriptiva para el diagnóstico, mientras que, el análisis inferencial, se ejecutó para encontrar el grado de relación existente mediante tablas y gráficos. Después de ello, se procedió al cálculo del coeficiente de correlación de Pearson, con el propósito de verificar la validez de la hipótesis planteada, en función del resultado obtenido. Luego, se empleó la herramienta Microsoft Word para elaborar el informe analítico, en el cual se presentaron la interpretación y el análisis crítico de los resultados obtenidos durante el estudio.

## Resultados y Discusión

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de una Empresa de Servicios y Comercialización de Chiclayo, 2022.

**Tabla 1.**

*Correlación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de una Empresa de Servicios y Comercialización de Chiclayo, 2022.*

		Clima Organizacional
Desempeño Laboral	$R_s$	0.598
	P	< .001

Los resultados obtenidos muestran la relación existente que perciben los colaboradores entre el clima organizacional y desempeño laboral en la organización, evidenciando una relación positiva, media y estadísticamente significativa ( $r_s=0.598$ ,  $p<.001$ ).

El identificar una relación positiva entre ambas variables permite determinar que aquellos colaboradores que perciben el clima organizacional muestran tendencia a generar buenas relaciones interpersonales e intrapersonales dentro de la organización con sus pares, originando la eficiencia en el desarrollo de sus funciones a cargo, cumpliendo las metas y objetivos globales de la empresa, a su vez, los colaboradores perciben el desempeño laboral, enfocándose en una serie de capacidades y conocimientos individuales, que se relaciona con el ambiente del trabajo y de la organización para reproducir conductas que generen éxito dentro de la organización.

Los hallazgos obtenidos guardan similitud con, Lopez (2021) en su investigación, afirmando dicha relación entre ambas variables; lo cual podría deberse a que los colaboradores mantienen el clima organizacional positivo y el desempeño de sus tareas de manera eficiente; resultados que se asemejan a los encontrados por Pinto (2020) mencionando que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Niveles del Clima Organizacional en los Trabajadores de una Empresa de Servicios y Comercialización de Chiclayo, 2022.

**Tabla 2.**

*Porcentaje de los Niveles del Clima Organizacional en los Trabajadores de una Empresa de Servicios y Comercialización de Chiclayo, 2022.*

Nivel	% del Total
Bajo	22.0 %
Medio	58.0 %
Alto	20.0 %

Los resultados obtenidos, muestran que hay mayor proporción de colaboradores en el nivel medio, lo que indica que la cantidad de los colaboradores que perciben el clima organizacional medio dentro de la empresa, es el máximo; esto quiere decir que, dentro de la organización, la media de los colaboradores acepta las ideas discrepantes, buscando brindar soluciones y compartir los objetivos individuales con los de la organización. Estos resultados se asemejan a los de Jaramillo (2019) quien encontró que los técnicos asistenciales de un hospital, en un 56% perciben al clima laboral en un nivel medio y un 30% lo considera desfavorable. Así mismo, Wong (2018) indica que los colaboradores, con respecto a la variable clima organizacional de Litwin y Stringer, se percibe un clima organizacional medianamente aceptable. Por otra parte, los resultados obtenidos contrastan con los hallazgos de Silva (2022), quien encontró que la variable Clima Organizacional alcanza un nivel alto de calificación, ya que los trabajadores perciben que el líder se comunica de manera clara, los mantiene al tanto de los cambios dentro de la organización y fomenta un ambiente en el que se sienten con libertad para expresar sus opiniones y recibir respuestas directas.

Niveles del Desempeño Laboral en los Trabajadores de una Empresa de Servicios y Comercialización de Chiclayo, 2022.

**Tabla 3.**

*Porcentaje de los niveles del desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022.*

Nivel	% del Total
Bajo	16.0 %
Medio	64.0 %
Alto	20.0 %

En función a los resultados obtenidos, se obtuvo que el mayor porcentaje de los colaboradores se encuentran en el nivel medio, indicando que el máximo grupo de colaboradores planifican sus labores de tal manera que puedan cumplirlas en tiempo y forma, sin embargo, tienen en mente solo los resultados que deben lograr, mientras el porcentaje mínimo de los colaboradores, perciben en desempeño laboral en el nivel bajo, esto hace referencia a los resultados encontrados por Quiñones (2021) quien señala en su investigación, se observa que solo una pequeña parte del personal destaca por alcanzar un alto nivel de rendimiento en sus funciones, cumpliendo con las metas establecidas por la empresa, mientras que la mayoría de los empleados muestra un desempeño moderado en el desarrollo de sus tareas. De la misma forma, los resultados encontrados, tienen similitud, con los hallazgos obtenidos por Ayala (2019) mencionando que los trabajadores tienen un desempeño medio, aunque los empleados muestran una participación constante en sus funciones, su reacción frente a situaciones problemáticas es limitada. De acuerdo con Serpa (2019), el 84% del personal evaluado presentó un rendimiento laboral de nivel intermedio. Este resultado refleja claramente el impacto de no ejecutar las responsabilidades laborales con total compromiso y eficacia, lo cual influye directamente en el cumplimiento óptimo de las tareas asignadas.

Niveles del clima organizacional y el desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de los trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022.

**Tabla 4.**

*Porcentaje de los niveles del clima organizacional según la edad, sexo y grado de instrucción de los trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022.*

<b>Sexo</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Hombre	15.5 %	63.8 %	20.7 %
Mujer	31.0 %	50.0 %	19.0 %
Total	22.0 %	58.0 %	20.0 %

  

<b>Grado de Instrucción</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Secundario	28.6 %	66.7 %	4.8 %
Técnico	25.0 %	75.0 %	0.0 %
Superior	20.0 %	54.7 %	25.3 %
Total	22.0 %	58.0 %	20.0 %

  

<b>Rango de Edad</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
20 – 30	23.1 %	56.4 %	20.5 %
30 – 40	9.8 %	61.0 %	29.3 %
40 – 50	50.0 %	50.0 %	100.0 %
50 – 60	0.0 %	100.0 %	0.0 %
Total	22.0 %	58.0 %	20.0 %

Con respecto a los resultados obtenidos, se encontró que los hombres perciben el clima organizacional más alto que las mujeres, lo que podría deberse a que la mujer es más susceptible a las condiciones del clima organizacional causando cierto tipo de satisfacción, pues en su caso puede deberse a otras circunstancias externas a la empresa como responsabilidades familiares,

factores que pueden condicionar su rendimiento dentro de la organización a diferencia del hombre, estos resultados son, similares a lo encontrado por Santiesteban (2020) en su investigación, quien menciona que, los colaboradores encuestados del sexo masculino, perciben un clima organizacional más aceptable que aquellos, que corresponden al sexo femenino; sobre el grado de instrucción, los colaboradores que perciben el clima organizacional más alto, son los que pertenecen al grado superior, mientras que los que perciben el clima organizacional más bajo, son los colaboradores que pertenecen al grado secundario, estos resultados guardan similitud con Achoma (2020) quien menciona en su investigación que los colaboradores que perciben el clima organizacional más alto, son aquellos que pertenecen al grado técnico, mientras los colaboradores que pertenecen al grado superior, son los que perciben el clima organizacional regular; en cuanto al rango de edad de los colaboradores que perciben el clima organizacional más alto, son aquellos que tienen entre 30 y 40 años, mientras los que perciben el clima organizacional bajo, son aquellos colaboradores que tienen entre 40 y 50 años, lo que podría deberse hay factores motivacionales personales de origen externo que tienden a debilitarse con el transcurso del tiempo, como es el caso del compromiso de cuidar y formar a niños pequeños, estos resultados son similares a los encontrados por Achoma (2020) mencionando que los colaboradores que perciben el clima organizacional alto, son aquellos que tienen entre 30 y 45 años, mientras que los colaboradores que perciben el clima organizacional bajo, son los que tienen entre 45 a 50 años.

**Tabla 5.**

*Porcentaje de los niveles del desempeño laboral según la edad, sexo y grado de instrucción de los trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022.*

<b>Sexo</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Hombre	19.0 %	63.8 %	17.20%
Mujer	11.9 %	64.3 %	23.80%
Total	16.0 %	64.0 %	20.0 %

  

<b>Grado de Instrucción</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Secundario	14.3 %	61.9 %	23.8 %
Técnico	0.0 %	50.0 %	50.0 %
Superior	17.3 %	65.3 %	17.3 %
Total	16.0 %	64.0 %	20.0 %

  

<b>Rango de Edad</b>	<b>Niveles</b>		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
20 – 30	10.3 %	71.8 %	17.9 %
30 – 40	7.3 %	65.9 %	26.8 %
40 – 50	50.0 %	44.4 %	5.6 %
50 – 60	0.0 %	50.0 %	50.0 %
Total	16.0 %	64.0 %	20.0 %

Por otro lado, estos resultados arrojaron que, considerando la variable de género, las mujeres son las que perciben más alto el desempeño laboral que los hombres, ya que un mayor porcentaje de ellas está en el nivel alto, en comparación a los hombres, donde el mayor porcentaje está en el nivel bajo, lo que puede deberse a que existen algunos factores que contribuyen a que las mujeres perciban con mayor valor, una visión de poder y el estatus, estos resultados son similares, a los encontrados por Achoma (2020) quien indica que, los colaboradores del grupo de mujeres presentan mejor desempeño que los colaboradores del grupo de varones, así también, los colaboradores que presentan el desempeño laboral alto son

los que pertenecen al grado técnico, mientras los que presentan el desempeño laboral bajo, son los colaboradores que pertenecen al grado superior, resultados que guardan coincidencia con los explicados por Achoma (2020), quien menciona que los colaboradores que presentan mejor desempeño laboral son los que pertenecen al grado técnico, que aquellos que pertenecen al grado superior. Sobre el rango de edades, son los colaboradores que tienen entre 50 y 60 años quienes presentan mejor el desempeño laboral, mientras los que presentan el desempeño laboral bajo, son aquellos que tienen entre 30 y 40 años, esto puede darse porque la antigüedad en el puesto de trabajo realizando las mismas funciones, mejoran los conocimientos y habilidades relacionados con la tarea debido al ejercicio y la práctica de las tareas asociadas a ese trabajo, pues cuanto mayor sea la antigüedad en el puesto, mejor debería ser el desempeño, ya que, es esto lo que mejoraría los conocimientos, competencias y habilidades, estos resultados son alejados a los encontrados por Achoma (2020) indicando que, los colaboradores de 30 a 35 años presentan mejor desempeño laboral que aquellos que tienen entre 45 a 50 años.

## Conclusiones

Se concluye que, existe una correlación positiva media entre las variables del clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la organización.

Por otro lado, se evidenció que hay mayor proporción de colaboradores que perciben el clima organizacional, en el nivel medio; mientras que, los colaboradores que perciben el nivel del clima organizacional alto, ocupan el menor porcentaje.

Se encontró que hay mayor proporción de colaboradores que perciben el desempeño laboral, en el nivel medio; mientras, la menor proporción de los colaboradores perciben el nivel del desempeño laboral en el nivel bajo.

Los resultados obtenidos presentan que, los colaboradores que perciben el clima laboral alto, son los hombres, mientras que las mujeres son quienes perciben el clima laboral bajo. En cuanto al grado de instrucción, los colaboradores que perciben el clima organizacional alto, son aquellos que pertenecen al grado superior, mientras que los colaboradores que perciben el clima laboral bajo, son los que pertenecen al grado secundario. Con respecto al rango de edades, los colaboradores que se perciben el nivel del clima organizacional alto, son aquellos que se encuentran entre 30 y 40 años, mientras, los colaboradores que perciben el nivel del clima laboral bajo, son aquellos que se encuentran entre los 40 y 50 años.

Los colaboradores que perciben el desempeño laboral alto, son las mujeres, mientras los hombres son aquellos que perciben el desempeño laboral bajo. Con respecto al grado de instrucción, los trabajadores que perciben el desempeño laboral alto, son aquellos que pertenecen al grado técnico, mientras los que perciben el desempeño laboral bajo, son aquellos que pertenecen al grado superior. Los colaboradores que pertenecen el desempeño laboral alto, tienen entre 50 y 60 años, mientras aquellos que perciben el desempeño laboral bajo, pertenecen al rango de edad entre 30 y 40 años.

## **Limitaciones**

La organización no cuenta con el proceso de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores.

Escasas investigaciones científicas que estudien las variables demográficas y permitan una discusión de resultados más completa.

## **Recomendaciones**

Se recomienda como organización, implementar acciones orientadas a mejorar el clima organizacional y desempeño laboral para que los colaboradores, mejoren su rendimiento, logrando cumplir sus funciones y realizando sus tareas asignadas.

Es necesario implementar un sistema de evaluación de desempeño laboral para poder gestionar el rendimiento de los colaboradores en sus funciones, teniendo en cuenta los procesos que deben cumplir dentro del área, para mejorar la efectividad de la organización.

Realizar una retroalimentación progresiva por parte de los puestos superiores o jefes de la organización, hacia los trabajadores sobre qué aspectos podrían mejorar, para tener un mejor desempeño laboral.

Realizar estudios o investigaciones con la finalidad de encontrar el motivo por el cual existe una diferencia entre percepción al clima organizacional y desempeño laboral según el sexo, rango de edades y grado de instrucción.

Se recomienda realizar un análisis más profundo, para identificar que otros factores inciden en los resultados encontrados.

## Referencias

Achoma, M. (2020). Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal en la Empresa Ladrillera Tauro S.A.C. – 2019. [Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9cea0113-e8c2-47a5-90f2-575bcb47c1e0/content>

Ayala, E. (2019). Determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Ate – Agencia de Huaycan y su impacto interno, Lima, 2019. [Tesis, Universidad Peruana Unión] [Estefany Trabajo Bachillerato 2019.pdf \(upeu.edu.pe\)](#)

Baiza, A. (2019). Relación del Clima Organizacional y de la Satisfacción Laboral del cliente interno con los niveles de satisfacción del cliente externo en el servicio brindado por los balcones de servicios ciudadanos del Municipio Metropolitano de Quito, administración zonal Manuela Sáenz. [Tesis, Escuela Politécnica Nacional]. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20039/1/CD-9463.pdf>

Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado, 7 (1), 109-121.

<file:///D:/Users/Usuario/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf>

Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. McGrawHill

Culqui, M. (2017). Los valores personales y el clima organizacional en colaboradores de un supermercado en San Juan de Lurigancho. Lima, 2017. [Tesis, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16365/Culqui\\_MMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16365/Culqui_MMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escobedo, C. & Quiñones, M. (2019). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú].

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO\\_GARC%C3%8DA\\_QUI%C3%91ONES\\_FLORIN\\_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gabini, S. & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. Revista del Laboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa. 16 (1). 1667- 4545.  
file:///D:/Users/Usuario/Downloads/revistas,+Journal+manager,+4+ERLI%20(2).pdf

Galarreta, S. (2020). Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020. [Tesis, Universidad continental].  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Galarreta\\_Arag%C3%B3n\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf)

Guevara, X. (2018). Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. [Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO\\_GARC%C3%8DA\\_QUI%C3%91ONES\\_FLORIN\\_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%C3%8DA_QUI%C3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guzman, B. (2017). Desempeño Laboral y Dimensiones de Personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2017. [Tesis, Universidad San Pedro].  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamán, L. (2019). Clima Organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo-2019. [Tesis, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7079/Huam%C3%A1n%20Chinchay%20Luz%20Mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jaramillo, J. (2019). Clima Laboral en Técnicos Asistenciales de un Hospital de la Ciudad de Chiclayo, Agosto – Diciembre. [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1861/1/TL\\_JaramilloAdrianzenJuleysi.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1861/1/TL_JaramilloAdrianzenJuleysi.pdf)

López, A. (2021). Clima Organizacional y Desempeño Laboral. [Tesis, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Melo, R. (2019). Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la una Puno 2017. [Tesis, Nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7952/Melo\\_Zamata\\_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7952/Melo_Zamata_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. 16 (3). 493-505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Pilligua, L. & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15 (28), <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Pinto, J. (2021). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL Norte en la ciudad de Arequipa. [Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/474037c6-6610-409d-8d57-d36024089f0e/content>

Queipo, B. & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 8 (3), 486-496. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

Robbins, S. (1993). *Comportamiento Organizacional*. Pretince Hall

Rodriguez, I. (2017). *Evaluación del Desempeño*. [Tesis, ICADE Business School]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/24119/TFM000754.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santiesteban, L. (2020). *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49030/Santiesteban\\_CL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49030/Santiesteban_CL-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)

Segredo, P. & Alina, M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39 (2). 385-393. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21430556017.pdf>

Serpa, A. (2019). *Desempeño Laboral y la Productividad de los Colaboradores de Juan Galindo Sucursal del Perú del Distrito de San Martín de Porres*. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, C. (2022). *Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional de Empresas Familiares. Caso 3 Restaurantes de la Ciudad de Chiclayo 2020*. [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5504/1/TL\\_SilvaCumpaCarlos.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5504/1/TL_SilvaCumpaCarlos.pdf)

Wong, A. (2018). *Diagnóstico del Clima Organizacional y su Relación con el Grado e Motivación en los Colaboradores de la Estación de Servicio Modelo S.A.C*. [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo][https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1196/1/TL\\_WongLentAlfredoAndres.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1196/1/TL_WongLentAlfredoAndres.pdf.pdf)

## Anexos

### Anexo A

Tabla de Variables y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición teórica		Instrumentos
		Dimensiones	Escala	
Clima organizacional	Aspectos generales y específicos que distinguen a una empresa de otra, e incluso entre las áreas de la misma, que perduran por un determinado tiempo. Litwin y Stringer (1968).	Estructura	Likert	Adaptación del Cuestionario de Clima organizacional de Vicuña (2006)
		Responsabilidad		
		Recompensa		
		Desafío		
		Reacciones		
		Cooperación		
		Estándares		
		Conflicto		
		Identidad		
Desempeño laboral	Es un aspecto muy importante dentro del comportamiento organizacional, para la eficacia del desempeño de los colaboradores dentro de la empresa. Gabini (2018).	Desempeño en la tarea	Likert	Adaptación de la Escala de Desempeño Laboral Individual de Gabini y Salessi (2016)
		Desempeño en el contexto		
		Comportamientos contraproducentes		

## Anexos B

Adaptación del cuestionario de Clima organizacional de Vicuña (2006).

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones:

A continuación, encontraras nueve escalas con enunciados polarizados en cada extremo, para que marques con una x sobre el número que exprese el grado en que están las cosas ahora en la organización desde tu punto de vista.

El exceso o la carencia de normas dificultan el desarrollo del trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Las normas son las suficientes, impulsan a desarrollar el trabajo.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

La supervisión a mi trabajo me dificulta tomar decisiones propias.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	La supervisión ayuda a mejorar mi trabajo.
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

En mi unidad se descuida reconocer el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Hay reconocimiento al buen trabajo.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-------------------------------------

Mis superiores no me dan la confianza suficiente para desarrollar mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Asumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

El ambiente de mi unidad se caracteriza por la frialdad en la relación entre mis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Mis jefes, compañeros y subordinados, mantenemos relaciones cordiales en un ambiente de camaradería.
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

compañeros, jefes y subordinados.													
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Mis jefes, como mis compañeros y mis subordinados, cada uno Trabaja por su cuenta, enviando el apoyo mutuo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados se genera un espíritu de ayuda.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

En mi unidad los superiores descuidan los criterios para evaluar el rendimiento.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Los criterios de evaluación del rendimiento son justos.
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones discrepantes, nadie puede estar en desacuerdo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	En mi unidad se aceptan las ideas discrepantes enfrentando y buscando la solución.
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

En mi unidad, no se siente la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Se comparten los objetivos personales con los de la organización.
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

## Anexo C

Adaptación de la escala de medición de Desempeño Laboral de Gabini y Salessi (2016).

### ESCALA DE MEDICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta una serie de enunciados que buscan medir el Desempeño Laboral a partir de dimensiones: desempeño en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes. Agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones. Por favor, considere la siguiente escala:

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) ALGUNAS VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

	Enunciados	1	2	3	4	5
<b>Desempeño de tarea</b>						
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.					
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.					
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
<b>Desempeño en el contexto</b>						
8	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.					
9	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.					
10	Participé activamente de las reuniones laborales.					
11	Mi planificación laboral fue óptima.					
<b>Comportamientos contraproducentes</b>						
12	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					

14	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					
15	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.					
16	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.					

## Anexo D

### Consentimiento informado

#### Consentimiento para participar en un estudio de investigación

---

Instituciones: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Investigadores: Andrea Daniela Reyes Dávila

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios y comercialización de Chiclayo, 2022.

---

#### **Fines del Estudio:**

Se le invita a participar de manera anónima del estudio con la finalidad de Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicios y comercialización, ya que estas variables son indicadores principales para la productividad de los trabajadores dentro de una organización y el éxito de esta.

#### **Procedimientos:**

Si usted acepta participar del estudio, luego de que dé su consentimiento, se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario, el tiempo estimado de aplicación será de 30 minutos.

#### **Riesgos:**

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

#### **Beneficios:**

Se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

#### **Confidencialidad:**

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron del mismo. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

#### **Uso de la información:**

La información una vez procesada será eliminada.

#### **Derechos del participante:**

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Andrea Daniela Reyes Dávila al tel.976398156.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: [comiteetica.medicina@usat.edu.pe](mailto:comiteetica.medicina@usat.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

<b>Participante</b>	<b>Investigador</b>
Nombre:	Nombre: Andrea Daniela Reyes Dávila
DNI:	DNI: 73116820
Fecha:	Fecha: 15/07/2022

## Anexo E

## Resolución del Proyecto aprobado por el Comité de Ética



**CONSEJO DE FACULTAD**  
**RESOLUCIÓN Nº 327-2022-USAT-FMED**  
**Chiclayo, 11 de noviembre de 2022**

Vista la solicitud virtual N° TRL-2022-13062 en virtud de la aprobación con fecha 07 de noviembre de 2022 por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de la estudiante REYES DAVILA ANDREA DANIELA, de la Escuela de Psicología. Asesor: Mtra. Anali Milagros Ramos Díaz.

**CONSIDERANDO:**

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS Y COMERCIALIZACIÓN DE CHICLAYO, 2022**, fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

**SE RESUELVE:**

Artículo 1º.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2º.- Dar a conocer la presente resolución a la interesada.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Mtro. Luis Enrique Jara Romero**  
**Decano (e)**  
**Facultad de Medicina**

## Anexo E

## Diccionario de Datos

<b>Variables demográficas</b>					
Variable	Decodificación	Nivel de la variable	Cadena	Valores	Perdidos
Edad	Edad	De razón	2	Numerales	99
Sexo	Sexo	Nominal	1	1. Hombre 2. Mujer	99
Grado de instrucción	Grado de instrucción	Nominal	1	1. Secundario 2. Técnico 3. Superior	99
<b>Escala de medición del Clima Organizacional</b>					
Variable	Decodificación	Nivel de la variable	Cadena	Valores	Perdidos
EMCO - 1	EMCO - 1	ordinal	1	1 - El exceso o la carencia de normas dificultan el desarrollo del trabajo. 2 - 2 3 - 3 4 - 4 5 - 5 6 - 6 7 - 7 8 - 8 9 - 9 10 - Las normas son las suficientes, impulsan a desarrollar el trabajo.	99
EMCO - 2	EMCO - 2	ordinal	1	1 - La	99

				<p>supervisión a mi trabajo me dificulta tomar decisiones propias.</p> <p>2 - 2 3 - 3 4 - 4 5 - 5 6 - 6 7 - 7 8 - 8 9 - 9 10 - La supervisión ayuda a mejorar mi trabajo.</p>	
EMCO - 3	EMCO - 3	ordinal	1	<p>1 - En mi unidad se descuida reconocer el trabajo bien hecho.</p> <p>2 - 2 3 - 3 4 - 4 5 - 5 6 - 6 7 - 7 8 - 8 9 - 9 10 - Hay reconocimiento al buen trabajo.</p>	99
EMCO - 4	EMCO - 4	ordinal	1	<p>1 - Mis superiores no me dan la confianza suficiente para desarrollar mi trabajo.</p> <p>2 - 2 3 - 3 4 - 4 5 - 5</p>	99

				<p>6 - 6  7 - 7  8 - 8  9 - 9  10 - Asumo los riesgos de mi trabajo a manera de retos para lograr los objetivos propuestos.</p>	
EMCO - 5	EMCO - 5	ordinal	1	<p>1 - El ambiente de mi unidad se caracteriza por la frialdad en la relación entre mis compañeros, jefes y subordinados</p> <p>.</p> <p>2 - 2  3 - 3  4 - 4  5 - 5  6 - 6  7 - 7  8 - 8  9 - 9  10 - Mis jefes, compañeros y subordinados , mantenemos relaciones cordiales en un ambiente de camaradería.</p>	99
EMCO - 6	EMCO - 6	ordinal	1	<p>1 - Mis jefes, como mis compañeros y mis subordinados , cada uno trabaja por su cuenta, enviando el</p>	99

				<p>apoyo mutuo.</p> <p>2 - 2</p> <p>3 - 3</p> <p>4 - 4</p> <p>5 - 5</p> <p>6 - 6</p> <p>7 - 7</p> <p>8 - 8</p> <p>9 - 9</p> <p>10 - El apoyo mutuo con mis jefes, compañeros y subordinados genera un espíritu de ayuda.</p>	
EMCO - 7	EMCO - 7	ordinal	1	<p>1 - En mi unidad los superiores descuidan los criterios para evaluar el rendimiento.</p> <p>2 - 2</p> <p>3 - 3</p> <p>4 - 4</p> <p>5 - 5</p> <p>6 - 6</p> <p>7 - 7</p> <p>8 - 8</p> <p>9 - 9</p> <p>10 - Los criterios de evaluación del rendimiento son justos.</p>	99
EMCO - 8	EMCO - 8	ordinal	1	<p>1 - Mis superiores y compañeros, evitan las opiniones discrepantes, nadie puede estar en desacuerdo.</p> <p>2 - 2</p> <p>3 - 3</p> <p>4 - 4</p>	99

				5 - 5 6 - 6 7 - 7 8 - 8 9 - 9 10 - En mi unidad se aceptan las ideas discrepantes enfrentando y buscando la solución.	
EMCO - 9	EMCO - 9	ordinal	1	1 - En mi unidad, no se siente la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. 2 - 2 3 - 3 4 - 4 5 - 5 6 - 6 7 - 7 8 - 8 9 - 9 10 - Se comparten los objetivos personales con los de la organización.	99
<b>Escala de medición del Desempeño Laboral</b>					
Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	EMDL - 1	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Se me ocurrieron	EMDL - 2	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca	99

soluciones creativas frente a los nuevos problemas.				3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	
Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes .	EMDL - 3	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	EMDL - 4	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	EMDL - 5	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	EMDL - 6	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	EMDL - 7	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Planifiqué	EMDL - 8	ordinal	1	1 - Nunca	99

mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.				2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	
Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas	EMDL - 9	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Participé activamente de las reuniones laborales.	EMDL - 10	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Mi planificación laboral fue óptima	EMDL - 11	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	EMDL - 12	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	EMDL - 13	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Agrandé los problemas que se	EMDL - 14	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre	99

presentaron en el trabajo.				5 - Siempre	
Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	EMDL - 15	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	EMDL - 16	ordinal	1	1 - Nunca 2 - Casi nunca 3 - Algunas veces 4 - Casi siempre 5 - Siempre	99