

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KCA DEUTAG**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES

HILARIO ALBERTO RUIZ MUÑANTE

MIGUEL SAUL MARQUEZ RUDAS

LIMA – PERÚ

2025

**“RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KCA DEUTAG”**

ASESOR

ALDO ORLANDO BRAVO MARTÍNEZ

ORCID: 0000-0003-1487-8482

BACHILLER (ES)

HILARIO RUIZ MUÑANTE

ORCID: 0009-0002-9086-084X

MIGUEL SAÚL MÁRQUEZ RUDAS

ORCID: 0009-0005-4590-9554

MIEMBROS DEL JURADO

DR. ROBERTO MARTIN GAMARRA LOPEZ

Presidente

DR. JUAN JULIO ROJAS ELERA

Secretario

MG. TULIO CESAR ESPINOZA CORONADO

Vocal

LINEA DE INVESTIGACIÓN
“EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS”

DEDICATORIA

Dedicado primero a Dios que con su fuerza espiritual me ayuda a mejorar cada día, luego a mis queridos padres Luis Márquez y Rosalinda Rudas, quienes en todo momento han impulsado mis logros, también un agradecimiento especial a mi esposa Gloria Robles y a mis hijos Sebastián y Santiago Márquez, por su amor, confianza y apoyo incondicional en todo momento, finalmente agradezco a mi maestro y asesor Aldo Orlando Bravo Martínez, por su gran apoyo y paciencia en el presente trabajo de investigación (M. Márquez).

Dedicada al Señor de Los Milagros quien ha hecho posible que hoy escriba estas líneas. Dedicada en especial a mi esposa María Cecilia Archanjo Ribera y mi hija Bruna Ruiz Archanjo porque son lo más importante en mi vida, mi motivación y poyo constante en el desarrollo de mi vida profesional. Les agradezco porque a lo largo de mi vida ellas han sabido comprender las exigencias de mi profesión y tienen la suficiente paciencia y se esfuerzan conmigo para lograr mis objetivos, porque en los momentos duros estuvieron ahí para motivarme y no dejarme caer, gracias por su sacrificio para el logro de este objetivo, las amo desde o más profundo de mi ser.

Agradezco a mis maestros de esta maestría por los aportes de conocimiento y experiencias que enriquecieron los míos, un agradecimiento muy especial a nuestro asesor el Dr. Aldo Orlando Bravo Martínez por su gran apoyo y orientación para el desarrollo de la presente investigación.
(H. Ruiz)

AGRADECIMIENTO

A Dios, que, con su infinito amor, me dotó de las capacidades necesarias para poder solventar de manera óptima esta actividad académica y cumplir con un objetivo de formación adicional en mi trayectoria profesional.

A todos los maestros de la Maestría que contribuyeron en incrementar mi modesto acervo de conocimientos en este tema que ha sido mi pasión personal y profesional toda mi vida laboral. Un reconocimiento especial al profesor Aldo Bravo Martínez quien tuvo el rol de tutor pero que, a más de su orientación profesional, demostró en todo momento su gran calidad humana.

A la empresa que me permitió poder llevar adelante este trabajo con la confianza de que les podría aportar aspectos positivos en su plan de mejora continua en el componente humano que la conforma, y a todo el colectivo humano que aportó con su valiosa información para el desarrollo del estudio; y a mi entorno familiar cercano que de una u otra manera estuvieron vinculados a este trabajo y me dieron siempre su apoyo moral y de cariño.

INDICE

| | |
|--|-------|
| PORTADA..... | i |
| TITULO..... | ii |
| ASESOR Y TESISISTA | iii |
| MIEMBROS DEL JURADO | iv |
| LINEA DE INVESTIGACIÓN | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| AGRADECIMIENTO..... | vii |
| INDICE | viii |
| INDICE DE TABLAS | xii |
| INFORME DE ANTIPLAGIO..... | xix |
| RESUMEN | xxi |
| ABSTRACT | xxii |
| INTRODUCCION | xxiii |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 1 |
| 1.1.1. Formulación del Problema..... | 3 |
| 1.1.2. Problema General..... | 3 |
| 1.1.3. Problemas específicos | 3 |

| | | |
|----------------------------------|---|----|
| 1.2 | Objetivos de la investigación | 3 |
| 1.2.1 | Objetivo General | 4 |
| 1.2.2 | Objetivos específicos | 4 |
| 1.3 | Justificación e importancia de la investigación | 4 |
| 1.3.1 | Justificación..... | 4 |
| 1.3.2 | Importancia..... | 5 |
| 1.4 | Limitaciones de la Investigación | 6 |
| 1.4.1 | Limitaciones administrativas | 6 |
| 1.4.2 | Limitaciones temporales | 6 |
| 1.4.3 | Limitaciones socio-económicas | 6 |
| 1.5 | Delimitación del área de investigación..... | 7 |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO | | 9 |
| 2.1 | Antecedentes de la investigación | 9 |
| 2.1.1 | Antecedentes Internacionales | 9 |
| 2.1.2 | Antecedentes Nacionales..... | 11 |
| 2.2 | Bases Teóricas | 13 |
| 2.2.1 | Definición de Clima Organizacional..... | 13 |
| 2.2.2 | Definición de Desempeño Laboral | 16 |
| 2.3 | Marco conceptual..... | 18 |
| 2.3.1 | Clima Organizacional | 18 |

| | |
|---|----|
| 2.3.1.1 Dimensiones Clima Organizacional..... | 18 |
| 2.3.2 Desempeño Laboral | 24 |
| 2.4 Glosario de Términos..... | 27 |
| 2.5 Formulación de Hipótesis | 29 |
| 2.5.1. Hipótesis general..... | 29 |
| 2.5.2. Hipótesis específicas..... | 29 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA..... | 31 |
| 3.1. Aspectos metodológicos | 31 |
| 3.1.1. Tipo y Diseño de investigación..... | 31 |
| 3.1.2 Identificación de variables | 32 |
| 3.1.3 Operacionalización de variables..... | 34 |
| 3.2. Población y muestra | 36 |
| 3.2.1 Población | 36 |
| 3.2.2. Muestra | 36 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36 |
| 3.3.1 Técnica..... | 36 |
| 3.3.2 Instrumento | 37 |
| 3.4. Procesamiento de la información..... | 38 |
| 3.5. Aspectos éticos..... | 39 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS..... | 41 |

| | |
|--|-----|
| 4.1. Análisis preliminar..... | 41 |
| 4.2. Análisis descriptivo | 45 |
| Resultados de Cuestionario 1: Clima Organizacional | 45 |
| Resultado del Cuestionario 2: Desempeño Laboral | 83 |
| 4.3. Análisis inferencial | 97 |
| 4.3.1 Análisis de correlaciones..... | 97 |
| 4.3.2. Matriz de Contrastación de la hipótesis..... | 104 |
| CAPITULO V | 105 |
| DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES | 105 |
| 5.1 Discusión de resultados..... | 105 |
| 5.2 Conclusiones y Recomendaciones..... | 109 |
| 5.2.1 Conclusiones..... | 109 |
| 5.2.2 Recomendaciones | 110 |
| FUENTES DE INFORMACION | 113 |
| ANEXOS | 118 |
| ANEXO N° 1 Matriz de Consistencia | 118 |
| ANEXO N° 2: Instrumento de Clima Organizacional y Desempeño Laboral | 119 |
| ANEXO N° 3: Consentimiento Informado | 122 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: <i>Valoración de la confiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach</i> | 42 |
| Tabla 2: <i>Estadística de confiabilidad de escala de instrumento completo</i> | 42 |
| Tabla 3: <i>Análisis de Confiabilidad Cuestionario de Clima Organizacional</i> | 43 |
| Tabla 4: <i>Análisis de confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral</i> .. | 43 |
| Tabla 5: <i>Prueba de normalidad</i> | 44 |
| Tabla 6: <i>Pregunta 1, Existe oportunidad de progresar en la institución.</i> | 45 |
| Tabla 7: <i>Pregunta 2, Se siente comprometido con el éxito de la organización.</i> | 46 |
| Tabla 8: <i>Pregunta 3, El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</i> | 47 |
| Tabla 9: <i>Pregunta 4, Se encuentra con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo</i> | 48 |
| Tabla 10: <i>Pregunta 5, Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</i> | 49 |
| Tabla 11: <i>Pregunta 6, El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.</i> | 49 |
| Tabla 12: <i>Pregunta 7, Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</i> | 50 |
| Tabla 13: <i>Pregunta 8, En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</i> | 51 |
| Tabla 14: <i>Pregunta 9, En mi oficina, la información fluye adecuadamente</i> ...52 | |
| Tabla 15: <i>Pregunta 10, Los objetivos de trabajo son retadores</i> | 52 |

| | |
|--|----|
| Tabla 16: <i>Pregunta 11, Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.....</i> | 53 |
| Tabla 17: <i>Pregunta 12, Cada colaborador se considera factor calve para el éxito de la organización.</i> | 54 |
| Tabla 18: <i>Pregunta 13, La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas.</i> | 55 |
| Tabla 19: <i>Pregunta 14, En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</i> | 55 |
| Tabla 20: <i>Pregunta 15, Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.....</i> | 56 |
| Tabla 21: <i>Pregunta 16, Se valora los altos niveles de desempeño.....</i> | 57 |
| Tabla 22: <i>Los trabajadores están comprometidos con la organización.</i> | 58 |
| Tabla 23: <i>Pregunta 18, Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.....</i> | 58 |
| Tabla 24: <i>Pregunta 19, Existen suficientes canales de comunicación.....</i> | 59 |
| Tabla 25: <i>Pregunta 20, El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</i> | 60 |
| Tabla 26: <i>Pregunta 21, Los superiores expresan reconocimiento por los logros.</i> | 60 |
| Tabla 27: <i>Pregunta 22, En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</i> | 61 |
| Tabla 28: <i>Pregunta 23, Las responsabilidades de puesto están claramente definidas.</i> | 62 |

| | |
|---|----|
| Tabla 29: <i>Pregunta 24, Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.....</i> | 63 |
| Tabla 30: <i>Pregunta 25, Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.</i> | 63 |
| Tabla 31: <i>Pregunta 26, Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</i> | 64 |
| Tabla 32: <i>Pregunta 27, Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.....</i> | 65 |
| Tabla 33: <i>Pregunta 28, Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.....</i> | 65 |
| Tabla 34: <i>Pregunta 29, En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.....</i> | 66 |
| Tabla 35: <i>Pregunta 30, Existe una buena administración de los recursos....</i> | 67 |
| Tabla 36: <i>Pregunta 31, Los jefes promueven la capacitación que se necesita.</i> | 68 |
| Tabla 37: <i>Pregunta 32, Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.....</i> | 68 |
| Tabla 38: <i>Pregunta 33, Existe normas y procedimientos como guías de trabajo.....</i> | 69 |
| Tabla 39: <i>Pregunta 34, La institución fomenta y promueve la comunicación interna.....</i> | 70 |
| Tabla 40: <i>Pregunta 35, La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones.....</i> | 71 |

| | |
|--|----|
| Tabla 41: <i>Pregunta 37, Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.</i> | 72 |
| Tabla 42: <i>Pregunta 38, Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.</i> | 73 |
| Tabla 43: <i>Pregunta 39, El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</i> | 73 |
| Tabla 44: <i>Pregunta 40, Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</i> | 74 |
| Tabla 45: <i>Pregunta 41, Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</i> | 75 |
| Tabla 46: <i>Pregunta 42, Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.</i> | 76 |
| Tabla 47: <i>Pregunta 43, El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</i> | 77 |
| Tabla 48: <i>Pregunta 44, Existe colaboración entre el personal de las diversas aéreas.</i> | 77 |
| Tabla 49: <i>Pregunta 45, Se dispone de tecnología que facilite en trabajo.</i> | 78 |
| Tabla 50: <i>Pregunta 46, Se reconoce los logros en el trabajado.</i> | 79 |
| Tabla 51: <i>Pregunta 47, La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</i> | 80 |
| Tabla 52: <i>Pregunta 48, Existe un trato justo en la institución.</i> | 80 |
| Tabla 53: <i>Pregunta 49, Se reconoce los avances en las otras aéreas de la organización.</i> | 81 |

| | |
|---|----|
| Tabla 54: <i>Pregunta 50, La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros</i> | 82 |
| Tabla 55: <i>Pregunta 1, Termina su trabajo en el tiempo establecido.</i> | 83 |
| Tabla 56: <i>Pregunta 2, Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.</i> | 83 |
| Tabla 57: <i>Pregunta 3. Realiza un volumen adecuado de trabajo en el día laboral.</i> | 84 |
| Tabla 58: <i>Pregunta 4, Brinda una adecuada orientación a los clientes.</i> | 85 |
| Tabla 59: <i>Pregunta, Evita los conflictos dentro del equipo.</i> | 85 |
| Tabla 60: <i>Pregunta 6, Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos.</i> | 86 |
| Tabla 61: <i>Pregunta 7, Se muestra asequible al cambio.</i> | 87 |
| Tabla 62: <i>Pregunta 8, Se anticipa a las dificultades.</i> | 87 |
| Tabla 63: <i>Pregunta 9. Tiene capacidad de resolución de problemas.</i> | 88 |
| Tabla 64: <i>Pregunta 10, Muestra disposición para integrarse al equipo.</i> | 89 |
| Tabla 65: <i>Pregunta 11, Se identifica rápidamente con los objetivos del equipo.</i> | 90 |
| Tabla 66: <i>Pregunta 12, Colabora con los demás para el logro de objetivos de la empresa</i> | 90 |
| Tabla 67: <i>Pregunta 13, No comete errores en el trabajo.</i> | 91 |
| Tabla 68: <i>Pregunta 14, Hace uso racional de los recursos.</i> | 92 |
| Tabla 69: <i>Pregunta 15, No requiere de supervisión frecuente.</i> | 92 |
| Tabla 70: <i>Pregunta 16, Se muestra profesional en el trabajo.</i> | 93 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 71: <i>Pregunta 17, Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros y autoridades.....</i> | 94 |
| Tabla 72: <i>Pregunta 18, Planifica sus actividades del día.....</i> | 94 |
| Tabla 73: <i>Pregunta 19, Ejecuta sus actividades.</i> | 95 |
| Tabla 74: <i>Pregunta 20, Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.....</i> | 96 |
| Tabla 75: <i>Pregunta 21. Se preocupa por alcanzar las metas.</i> | 96 |
| Tabla 76: Criterios usados para evaluar el coeficiente de correlación de Spearman | 98 |
| Tabla 77: Análisis de correlación de la Variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral..... | 99 |
| Tabla 78: <i>Análisis de correlación entre la Dimensión Autorrealización (V1D1) y la Variable Desempeño laboral (V2)</i> | 99 |
| Tabla 79: <i>Análisis de correlación entre la Dimensión Involucramiento Laboral (V1D2) y la Variable Desempeño laboral (V2).....</i> | 100 |
| Tabla 80: <i>Análisis de correlación entre la Dimensión Supervisión (V1D3) y la Variable Desempeño laboral (V2).....</i> | 101 |
| Tabla 81: <i>Análisis de correlación entre la Dimensión Comunicación (V1D4) y la Variable Desempeño laboral (V2)</i> | 102 |
| Tabla 82: <i>Análisis de correlación entre la Dimensión Condiciones Laborales (V1D5) y la Variable Desempeño laboral (V2)</i> | 103 |
| Tabla 83: <i>Matriz de Contrastación de hipótesis.....</i> | 104 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 84: <i>Comparación de la correlación global entre Clima Organizacional (CO) y Desempeño Laboral (DL) en diferentes estudios</i> | 105 |
| Tabla 85: <i>Comparación de resultados en las dimensiones específicas del Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral</i> | 107 |



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 29/04/2024

NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A): MIGUEL SAUL MARQUEZ RUDAS/HILARIO ALBERTO RUIZ MUÑANTE

ASESOR: ALDO ORLANDO BRAVO MARTINEZ

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (x)
- TESIS ()
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTICULO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: **"RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA KCA DEUTAG"**

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 12%

Conformidad Autores:

**Miguel Saul Marquez Rudas
DNI: 40629731**

Conformidad Autor

**Hilario Alberto Ruiz Muñante
DNI: 21859915**

Conformidad de Asesor

**Aldo Orlando Bravo Martinez
DNI: 25712212**

12%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRINCIPALES

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Submitted to Universidad Tecnológica del Peru <small>Trabajo del estudiante</small> | 5% |
| 2 | Dominguez, Moisé Javier. "Modelo de asociación entre factores predictores del clima organizacional y el desempeño laboral validado en empleados del corporativo adventista de la unión dominicana", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2023 <small>Publicación</small> | 2% |
| 3 | Felipe Figueroa, Lizet Yaqueline. "Satisfacción del empleador con relación al desempeño de los egresados de la carrera profesional de enfermería de la Uladech Católica en las instituciones de salud de Chimbote, 2015", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) <small>Publicación</small> | 1% |
| 4 | Sulca Guillen, Richard. "La influencia del sistema de control interno en la rentabilidad empresarial de las micro y pequeñas empresas comerciales del sector ferretero del distrito de Ayacucho, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) <small>Publicación</small> | 1% |
| 5 | "Alfabetización en evaluación de los docentes que trabajan en escuelas en contexto de encierro de la Región Metropolitana", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018 <small>Publicación</small> | 1% |
| 6 | Prado, José Alberto Maldonado, "Relación Entre Atención y Aptitud Musical Según la Etapa de Formación Musical en Niños y Niñas de 10 y 11 Años de la Ong Sinfonía por El | 1% |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa KCA Deutag.

El estudio es una investigación básica con enfoque cuantitativo, posee un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Se trabajó con una muestra censal que estuvo conformada por 42 colaboradores. El instrumento que se utilizó para recoger los datos de la variable clima organizacional fue un cuestionario de 50 ítems de Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) y para recoger los datos de la variable satisfacción laboral fue un cuestionario de 36 ítems de Sonia Palma SL-SP (1999).

Dentro de los resultados, se concluyó que existe una correlación entre la variable Clima Organizacional y la variable Desempeño Laboral que presentan una correlación positiva moderada, con un Rho de 0,356 y un valor de significancia estadística de 0.021.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the company KCA Deutag.

The study is a basic research with a quantitative approach, it has a non-experimental, transversal and descriptive design. We worked with a census sample that was made up of 42 collaborators. The instrument that was used to collect data on the organizational climate variable was a 50-item questionnaire by Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) and to collect data on the job satisfaction variable was a 36-item questionnaire by Sonia Palma SL. -SP (1999).

Within the results, it was concluded that there is a correlation between the Organizational Climate variable and the Work Performance variable, which present a moderate positive correlation, with a Rho of 0.356 and a statistical significance value of 0.021.

INTRODUCCION

El presente Proyecto de Investigación buscó determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA DEUTAG.

El presente Proyecto de investigación es importante debido a que permitirá que los directivos de la empresa KCA DEUTAG entiendan la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dos variables administrativas importantes para el desempeño de las organizaciones y que brindaran a los directivos insumos valiosos para su gestión. Es así como, para llevarlo a cabo, se ha desarrollado una estructurada en cuatro capítulos.

El Capítulo I describe claramente la situación problemática subyacente al proyecto y formula problemas tanto generales como específicos.

También se destaca la importancia, validez y limitaciones del estudio, el capítulo concluye con objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II se refiere al marco teórico. Se discuten los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con la investigación, se define y amplía el vocabulario, una hipótesis general y un enunciado de hipótesis específicas y con la descripción y operacionalización de las variables de investigación.

El Capítulo III describe la metodología de investigación utilizada, donde se describe el enfoque, tipo, método y estructura de la investigación. También se definen la población y muestra principal del estudio, se describen las

técnicas y herramientas de recolección de datos y el análisis estadístico realizado.

El Capítulo IV muestra los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento y utilización del programa estadístico JAMOVİ.

El Capítulo V discuten los resultados obtenidos, comparándolos con estudios previos y contrastándolos con la teoría relacionada a las variables de estudios, se presentan conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto de la globalización, las organizaciones enfrentan desafíos significativos debido a la rápida evolución tecnológica y a un mercado cada vez más exigente. Estos factores impulsan a las empresas a implementar cambios continuos para mantenerse competitivas. El clima organizacional se ha identificado como un elemento crucial que influye directamente en el desempeño laboral de los empleados.

A nivel internacional, diversos estudios han demostrado la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por ejemplo, investigaciones realizadas en empresas multinacionales indican que un ambiente laboral positivo puede incrementar la productividad en un 31% y reducir los errores de producción en un 19% (European Business Review, 2024). Estos datos resaltan la importancia de fomentar un entorno de trabajo saludable para optimizar el rendimiento de los empleados.

En Estados Unidos, un estudio de la Universidad de Harvard y el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) reveló que el bienestar de los empleados puede aumentar las ventas en un 37% y la creatividad en un 55% (Harvard Business Review, 2024). Estos hallazgos subrayan la relevancia de un clima organizacional favorable como factor determinante en el éxito empresarial.

En Colombia, investigaciones sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral han evidenciado que un ambiente laboral positivo influye significativamente en la satisfacción y productividad de los empleados (Universidad Católica Lumen Gentium, 2023). Estos estudios destacan la necesidad de evaluar y mejorar continuamente el clima organizacional para lograr un desempeño óptimo.

En el contexto peruano, estudios realizados en empresas de diversos sectores muestran que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Por ejemplo, una investigación en una empresa de construcción civil en Lima reportó que el 62.5% de los trabajadores perciben un clima organizacional moderado, y se encontró una relación directa y significativa entre ambas variables (García et al., 2023). Estos datos reflejan la importancia de mantener un ambiente laboral adecuado para mejorar el rendimiento de los empleados en el país.

KCA Deutag, una empresa escocesa del sector hidrocarburos con presencia en Sudamérica a través de su filial en Perú, enfrenta desafíos en la gestión del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. La empresa ha identificado signos de conflictos entre empleados y directivos, lo que ha llevado a reconocer la necesidad de evaluar el ambiente laboral y su relación con el rendimiento de los colaboradores. Implementar estrategias que promuevan un clima organizacional positivo es esencial para mejorar la satisfacción y productividad de los empleados, contribuyendo así al logro de los objetivos corporativos.

En conclusión, la evidencia a nivel global, regional y local destaca la importancia de un clima organizacional favorable como factor determinante en el desempeño laboral. Para KCA Deutag en Perú, abordar este aspecto es fundamental para enfrentar los desafíos actuales y asegurar una gestión efectiva de sus recursos humanos.

1.1.1. Formulación del Problema

1.1.2. Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag?

1.1.3. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag?
- ¿Cuál es la relación entre el Involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag?
- ¿Cuál es la relación entre la Supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag?
- ¿Cuál es la relación entre la Comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag?
- ¿Cuál es la relación entre las Condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.
- Determinar la relación entre el Involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag
- Determinar la relación entre la Supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.
- Determinar la relación entre la Comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.
- Determinar la relación entre las Condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

1.3.3.1 Justificación teórica

Este estudio resalta la importancia de las variables y muestra que los resultados se pueden aplicar a otros estudios. Teóricamente proporcionara una base consistente para la investigación y comparara los resultados obtenidos con investigaciones previas.

1.3.3.2 Justificación practica

La importancia de realizar este estudio se justifica porque tiene un impacto práctico y tangible en la empresa KCA Deutag, porque permite identificar las relaciones entre las variables en estudio y permite a los directivos tomar decisiones en base a esto y que afectan la gestión.

1.3.3.3 Justificación metodológica

Es importante enfatizar el uso de técnicas de recolección de datos para lograr los objetivos de la investigación.

En este estudio, la encuesta se utiliza como técnica y el cuestionario se utiliza como herramienta para obtener datos precisos y veraces, estos pueden replicarse en estudios similares de otras empresas.

1.3.2. Importancia.

El estudio del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral es importante porque nos permite tomar mejores decisiones operativas y estratégicas en las empresas.

Los resultados de esta investigación van a beneficiar directamente a la empresa ya que darán luces a los directivos y gestores para tomar decisiones e implementar mejoras. Asimismo, los resultados aportaran al conocimiento científico relacionado a las variables en estudio y permitirán que sean replicados en otras organizaciones.

1.4 Limitaciones en la investigación

No se encuentran o perciben limitaciones para el desarrollo del trabajo de investigación.

1.4. Limitaciones de la Investigación

El desarrollo de esta investigación enfrentó diversas limitaciones que, aunque no afectaron significativamente la calidad de los resultados obtenidos, deben ser reconocidas como parte del contexto en el que se llevó a cabo.

1.4.1. Limitaciones administrativas

Entre las limitaciones administrativas, se encontró la necesidad de coordinar con la empresa KCA Deutag para obtener la autorización y acceso a los trabajadores. Este proceso requirió una planificación adicional y ajustes en el cronograma para asegurar la participación de todos los colaboradores en la encuesta. Asimismo, algunos procedimientos internos de la empresa generaron retrasos en la implementación del cuestionario, lo que requirió flexibilizar los plazos inicialmente establecidos.

1.4.2. Limitaciones temporales

En cuanto a las limitaciones temporales, el estudio se realizó dentro de un período definido, específicamente en el 2024, lo que implicó recoger los datos en un marco de tiempo restringido. Este factor pudo haber reducido la disponibilidad de algunos trabajadores para completar el cuestionario, especialmente en épocas de alta carga laboral. Además, el diseño transversal de la investigación limitó el análisis a una visión estática del fenómeno estudiado, sin considerar posibles cambios en el clima organizacional y el desempeño laboral a lo largo del tiempo.

1.4.3. Limitaciones socio-económicas

Finalmente, las limitaciones socioeconómicas incluyeron la dependencia de recursos tecnológicos para la aplicación del cuestionario, ya que se utilizó la plataforma Google Forms. Aunque esta herramienta es eficiente, algunos trabajadores enfrentaron dificultades en el acceso a dispositivos electrónicos o conexión a internet, lo que pudo restringir su participación. Asimismo, las restricciones presupuestarias limitaron la posibilidad de implementar estrategias complementarias, como entrevistas o talleres, que habrían enriquecido los resultados del estudio.

Este estudio se realizó en las oficinas administrativas de la empresa KCA Deutag ubicada en el distrito de San Isidro de la ciudad de Lima.

1.5. Delimitación del área de investigación

Esta investigación se delimitó al estudio del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa KCA Deutag, específicamente en su filial ubicada en Perú. La población estuvo conformada por los 90 trabajadores de la empresa, quienes desempeñan funciones en diversas áreas administrativas y operativas.

El estudio se centró exclusivamente en analizar las percepciones de los empleados respecto al clima organizacional y cómo este influye en su desempeño laboral dentro del contexto organizacional. No se abordaron otras variables externas al entorno laboral, como factores personales o familiares, que pudieran incidir indirectamente en el desempeño.

La investigación se realizó durante el año 2024, con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y transversal descriptivo. Este marco permitió recolectar datos en un único punto en el tiempo, obteniendo una visión estática pero representativa de las dinámicas internas de la organización durante el período estudiado.

La delimitación geográfica se restringió a las instalaciones de la empresa KCA Deutag en Perú, donde se llevaron a cabo las actividades de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario distribuido a través de la plataforma Google Forms.

Con estas delimitaciones, el estudio buscó aportar información relevante y específica para la empresa, proporcionando un análisis útil para mejorar el clima organizacional y, consecuentemente, el desempeño laboral de sus trabajadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Morales, A. (2021) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios de la fiscalía provincial de Chimborazo” el objetivo fue determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño de los servidores públicos, teniendo en cuenta la metodología de investigación cuantitativa, diseño no experimental y nivel correlacional, en la cual su población base y muestra fue de 116 participantes. ($V = 53.4\%$; $M = 46.6\%$), considerando que trabajamos con una muestra censal, adicionalmente utilizamos un cuestionario como medio de medición del clima organizacional y el desempeño laboral, lo que permitió encontrar una significativa y directa relación entre clima organizacional y desempeño laboral ($p = .000$; $rho = .625$), es decir un aumento en los índices de clima organizacional condujo a un aumento en el desempeño laboral.

Aguar, J. (2021) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco”, el cual tuvo como objetivo vincular el clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores públicos ecuatorianos mediante un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlación; involucró a 95 empleados, de los cuales el 49,5% fueron mujeres y el 50,5% hombres, quienes respondieron un cuestionario compuesto por

22 preguntas. Los resultados muestran un efecto directo del clima organizacional sobre el desempeño laboral, indicando que las variables se correlacionan significativa y positivamente.

Santamaria, E. (2020) en su tesis de maestría titulada "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DATAPRO S.A." el estudio tuvo como objetivo determinar el grado de incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DATAPRO S.A. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo-cualitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y explicativo. Se utilizó como método de recolección de datos una encuesta aplicada al 100% de la población, los que fueron 106 colaboradores de todas las áreas de la empresa. De los hallazgos del estudio se concluyó que el clima organizacional afecta los resultados laborales de los colaboradores de DATAPRO S.A. Las dimensiones de comunicación, trabajo en equipo, recompensa, reconocimiento y liderazgo inciden significativamente en la variable desempeño laboral; además, la arquitectura organizacional, la planificación, la autonomía de decisión y la innovación son dimensiones importantes en la variable clima organizacional.

Meza, E. (2018) en su tesis de maestría titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Chiapas, México: Universidad de Montemorelos - Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas" tiene como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en esta institución educativa y

como esta influye en el desempeño laboral de sus empleados. El instrumento mostro un alto grado de confiabilidad (alfa de Cronbach de .885). Para el análisis inferencial empleo la r de Pearson que mostró una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$, $p = .000$). Concluyó que una mejora en el clima organizacional de la Universidad Linda Vista implicará una mejora en el desempeño laboral.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Pastor, A. (2018) en su tesis para licenciatura titulada "Clima organizacional y desempeño en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos", tuvo como objetivo de la investigación determinar que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se realizó una encuesta mediante dos cuestionarios para recolectar información y la muestra fue de 280 colaboradores administrativos que estuvieron en la temporada 2016 y se trabajó con un modelo de correlación Rho de Spearman 0.941 el cual representa una correlación significativa, mostrando así la relación entre las variables en estudio.

Calderón, G. (2018) en su tesis para la obtención de maestro titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017" la cual tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello se trabajó con una muestra estadística que estuvo conformada por 166 funcionarios del área informática. La metodología utilizada es hipotético-educativo que consiste en describir al método científico,

basado en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas. El instrumento que se utilizó para recoger datos de la variable clima organizacional fue un cuestionario de 50 preguntas de Palma Carrillo, S. CL-SP (2004) y para la recolección de datos de la variable satisfacción laboral se utilizó un cuestionario de 36 preguntas también de la psicóloga Palma Carrillo, S. SL-SP (1999). Los resultados determinaron la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, con una correlación positiva alta ($Rho=0,978$).

Ruiz, N. (2021) en su trabajo de Postgrado titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-ESSALUD”, Lambayeque-Perú, 2019 tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Inchaustegui, en el año 2019. Se desarrolló una investigación cuyo diseño es no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, para la cual se contó con una muestra de 79 colaboradores.

Los resultados muestran que el clima organizacional del hospital Heysen durante el año 2019 muestra un alto nivel, ya que el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable; y el 25,3% considera que es de un nivel medio, la percepción de desfavorable y muy desfavorable es cero.

Tuesta, (2021) en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto –

2020”, tuvo como objetivo determinar si el desempeño es una variable que se asocia o no con el clima organizacional en la empresa Rauletti de Tarapoto; la metodología fue correlacional y la muestra poblacional por un total de 30 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta. Los resultados arrojaron que el clima organizacional fue regular con un 56%; además, el desempeño del trabajador también fue regular con un 56%; asimismo, señaló que las variables se asociaron con un valor de 0,61, lo cual mostró la existencia de relación entre las variables en estudio.

Lipa, (2020) en la tesis de maestría que titula “Clima organizacional y desempeño laboral en la MYPE Voltrailer, Huachipa” tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la MYPE Voltrailer Huachipa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según el alcance fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de alcance transeccional. Se encuestó a 85 colaboradores empleando dos cuestionarios de escala tipo Likert y se concluyó que si existe una correlación entre Clima organizacional y desempeño laboral con una $p < 0.05$ y un Rho de Spearman 0.772.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Definición de Clima Organizacional

Ramírez y Domínguez (2012) indican que el clima organizacional se basa en las evaluaciones de cada empleado y lo describe como comportamientos, actitudes y sentimientos recurrentes que caracterizan la vida en la organización y están relacionados con el ambiente en la

organización y la relación entre ellos, entre los empleados y el desempeño laboral; también menciona que los altos directivos se sienten más cómodos cambiando el clima más fácilmente que la cultura para influir positivamente en el comportamiento de los empleados.

Campbell (1970) definen el clima organizacional como "un conjunto de atributos específicos de una organización en particular que puede ser inducido por el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno. Para el miembro en particular dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y expectativas que describen la organización en términos de características estáticas (tal como grado de autonomía) y las contingencias conducta-consecuencia y consecuencia-consecuencia".

Méndez Álvarez, (2006) Se refiere al clima organizacional como el ambiente de la propia organización, el cual es producido y percibido por el individuo de acuerdo con la estructura organizacional, la cual se expresa por las condiciones y variables presentes en el proceso de interacción social (metas, motivación, liderazgo, toma de decisiones, comunicación interpersonal, relaciones y cooperación) que impulsan sus creencias, percepciones, niveles de participación y actitudes; para determinar su comportamiento, satisfacción y eficiencia en el trabajo.

Payne (1971) formuló una definición de clima organizacional que es típica del desarrollo posterior de esta tradición: "Un concepto molar que refleja el contenido y fuerza de los valores, normas, actitudes, conductas y

sentimientos predominantes de los miembros de un sistema social que pueden ser operativizados a través de sus percepciones y observaciones y otros medios objetivos" considera así el clima organizacional como un concepto ecológico.

Chiavenato, (1992) menciona que el clima organizacional forma el ambiente interno de la organización, siendo el ambiente psicológico característico que prevalece en cada organización. También menciona que el concepto de clima organizacional incluye diferentes aspectos de la situación que se superponen en diversos grados, como el tipo de organización, tecnología, política, metas operativas, regulaciones internas (factores estructurales); sistemas de valores y formas de comportamiento social (factores sociales), además de fomentar o castigar actitudes.

Brunet, (1987) El clima organizacional define las percepciones del entorno de una organización y están determinadas por los valores, actitudes u opiniones de los empleados y variables de resultados como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por variables ambientales y variables personales. Luego, esta definición reúne aspectos de la organización como el liderazgo, el conflicto, los sistemas de compensación y castigo, el seguimiento y el control, y las características específicas del entorno físico de la organización.

2.2.2 Definición de Desempeño Laboral

Según Pérez (2019) sostiene que el desempeño es el resultado del acto de desempeñar: ejecutar obligaciones, realizar una actividad y realizar una tarea. Acción que puede vincularse o relacionarse a la interpretación de un papel. La idea de desempeño suele aplicarse respecto al rendimiento de un individuo en su ambiente laboral o académico. Se refiere al nivel que logro conseguir y obtener, por medio de la destreza, habilidad y a su esfuerzo.

Según Palacio (2004) “El desempeño laboral es el valor que se aspira aportar a la organización de los diferentes sucesos conductuales que una persona realizo durante un periodo de tiempo”. Tales conductas, de uno o diverso sujeto(s) en distintos momentos temporales simultáneamente, favorecerá la eficiencia de la organización.

Robbins (2004) sostiene que el desempeño laboral se hace presente al determinarse, como uno de los fundamentos básicos de la psicología del desempeño, es la determinación de metas, de modo que activa la conducta y el mejoramiento del desempeño, puesto que ayuda al individuo a focalizar sus esfuerzos hacia metas o propósitos complicados, que cuando sus metas eran fáciles.

Robbins y Coulter (2000) afirma que el desempeño laboral es un proceso o medio de evaluación del éxito con el que una organización (o individuo o proceso) ha realizado sus actividades, operaciones y objetivos

laborales. En general, la evaluación del desempeño a nivel organizacional es la medición del logro de sus metas y objetivos estratégicos a nivel individual.

Los objetivos de la evaluación de desempeño laboral tienen varios propósitos, uno de los cuales es ayudar a la gerencia a tomar decisiones de personal sobre ascensos, transferencias y despidos. Los resultados también identifican necesidades de capacitación y desarrollo, ya que indican habilidades y competencias del personal para las cuales se pueden desarrollar programas de tratamiento. Determinar el motivo de la evaluación del desempeño del personal Aamodt (2010) explica el primer paso en el proceso de evaluación del desempeño y determina las razones por las que las organizaciones quieren hacerlo, en otras palabras, la organización quiere utilizar los resultados para mejorar el desempeño.

Aamodt (2010) precisa que el objetivo principal de la evaluación del desempeño es mejorar y así capacitar sobre las actividades que se requieren reforzar. Si bien la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo, se recomienda realice una evaluación del desempeño dos veces al año, reúnanse con los empleados y analice sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, no hay que olvidar lo más importante, el momento de determinar cómo se puede mejorar esto último. Los objetivos de la evaluación de desempeño nos permiten encontrar las fortalezas y debilidades que presenta el colaborador en el desarrollo y cumplimiento de sus deberes y/o tareas en la organización institucional, permitiéndonos conocer la composición estructural del departamento de transporte de la región Junín como organismo

regional descentralizado, cuya tarea es esencialmente fortalecer su actividad laboral con un enfoque axiológico, sin dejar de lado la política institucional que apoya y protege los intereses de los trabajadores entre trabajadores y trabajadoras, jerárquicamente. Aumentos salariales determinados dentro de diferentes niveles y categorías Aamodt (2010) afirma que el valor de un puesto está determinado por diversos factores, el grado de responsabilidad y el nivel de educación requerido para desempeñarlo. Sin embargo, la diferencia salarial entre dos sujetos en el mismo puesto depende de su contenido laboral. En algunos casos, no sería justo pagar lo mismo a un empleado que hace un mal trabajo que a alguien que hace un gran trabajo.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Clima Organizacional

2.3.1.1 Dimensiones Clima Organizacional

Para los profesores Litwin y Stinger (ESAN 2015) en su estudio de las 9 dimensiones del clima organizacional; mencionan que para estudiar el clima organizacional de una empresa se debe prestar atención a ciertos factores que influyen en el comportamiento de los individuos y son medibles. Estos factores pueden ser causados por diversas variables dentro de la organización, como el entorno físico y social, diferentes formas de comportamiento, etc. La gama de variables puede ser tan amplia que los expertos no han llegado a un consenso sobre su número y naturaleza, factores que en la literatura económica se denominan dimensiones.

Las nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional:

1) Estructura

Esta dimensión incluye todo lo relacionado con reglas, procedimientos y niveles jerárquicos organizacionales. La estructura de la empresa puede afectar la percepción de los empleados sobre su lugar de trabajo.

2) Responsabilidad

Esta dimensión, también conocida como empoderamiento, se refiere al nivel de independencia que necesitan los empleados para realizar sus tareas. En este sentido, es importante evaluar el tipo de formación a realizar, los desafíos que implica la actividad y el compromiso con los resultados.

3) Recompensa

Los empleados perciben la recompensa que reciben en función del trabajo realizado. Esto incluye no sólo fijar un salario justo, sino también incentivos adicionales (no necesariamente financieros) que alienten al empleado a trabajar mejor.

4) Desafío

Este aspecto se centra en el control de los trabajadores en el proceso de producción, ya sean bienes o servicios, y los riesgos asumidos para lograr los objetivos previstos. Este es un factor muy importante ya que ayuda a crear una atmósfera competitivamente saludable.

5) Relaciones

El respeto, la cooperación y el buen trato son cruciales en esta dimensión en la medida en que inciden en la productividad y la creación de un ambiente de trabajo agradable.

6) Cooperación

Aunque tiene similitudes con la dimensión anterior, la colaboración se centra principalmente en el apoyo oportuno y la existencia de un ambiente de grupo favorable para el logro de los objetivos del grupo.

7) Estándares

Se refiere al punto de vista de los empleados sobre los parámetros de desempeño definidos por la empresa. Tan pronto como los requisitos son razonables y consistentes, los empleados notan la presencia de justicia e igualdad.

8) Conflictos

La forma en que un supervisor enfrenta los problemas y resuelve los desacuerdos afecta la percepción general de los empleados sobre la gestión de conflictos en la empresa.

9) Identidad

Esta última dimensión evoca un sentido de pertenencia a la organización. Este factor muestra cuán comprometidos están los empleados

con el logro de los objetivos de la empresa y cuán orgullosos se sienten de ser parte de ella.

La Psicóloga Sonia Palma Carrillo, efectúa la baremación de las escalas de CO – SPC y SL – SPC y menciona que el clima organizacional se refiere a la identificación de aspectos relacionados con el clima laboral, en cuyo caso es un aspecto diagnóstico que orienta las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el desempeño de los procesos y resultados organizacionales.

Para ello menciona 5 dimensiones las cuales son las siguientes:

1. Autorrealización:

Es la consideración del empleado sobre las oportunidades que el entorno laboral favorezca un desarrollo personal y profesional dependiente de las tareas y orientado al futuro, de tal forma que permita el avance y la realización personal, independientemente de la pirámide de la vida laboral. Maslow se refiere a la autorrealización como el deseo de las personas de superarse y satisfacer el potencial de cada individuo, por lo que cuando cada persona siente que ha alcanzado este nivel, tiene la capacidad de seguir adelante y dejar su huella en todo; ellas hacen que este factor sea uno de los más beneficiosos para la organización, porque el empleado mejora sus resultados laborales.

2. Involucramiento laboral:

Es la identificación del empleado con los valores de la organización y el compromiso con la empresa para implementar y lograr el desarrollo de la organización, lo que contribuye al logro de las metas trazadas por la empresa y un desempeño suficiente que permita un mejor servicio. Un empleado demuestra compromiso con el trabajo cuando conoce y sigue la misión y los objetivos de la empresa, lo que demuestra el compromiso del mismo con su equipo, su trabajo y la misión de su organización para lograr mejores resultados en su centro de labores.

3. Supervisión:

En esta dimensión, el empleado evalúa la funcionalidad y trascendencia de los supervisores en el control del trabajo en las actividades laborales, como relación de apoyo y liderazgo en el desempeño de las tareas incluidas en su actividad diaria, para elevar la calidad de la producción y del servicio. Tener un supervisor genera estrés en muchos empleados, lo que mejora su desempeño.

4. Comunicación:

Es la consideración del grado de fluidez, rapidez, claridad, consistencia y exactitud de la información relacionada con las operaciones internas de la empresa, así como la atención a los usuarios y/o clientes, en las que existe una mejor relación con los demás. El desarrollo de la productividad de la organización es eficaz gracias a la comunicación mutua entre los trabajadores, pero la comunicación con las diferentes líneas de mando es

débil, porque muchas de ellas no tienen una relación estrecha con las demás áreas o jefaturas.

5. Condiciones laborales:

Esta última dimensión recoge información de que la institución proporciona los elementos materiales, financieros y psicosociales necesarios para llevar a cabo las tareas de una manera que facilite el mejor desempeño del trabajo. Cuando hablamos de condiciones laborales, no solo hablamos de recompensas económicas, sino también de los diversos elementos necesarios para realizar un buen trabajo, que la organización debe ofrecer, porque favorece la producción y su mejora.

2.3.1.2 Medición e Instrumentos

La escala CL – SPC fue diseñada y elaborada Sonia Palma Carrillo en el año 1999 como profesora investigadora en la facultad de Psicología de la universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Es un instrumento realizado tipo Likert, que en su versión final contiene un total de 50 ítems que examinan variables del clima organizacional, se define operativamente como la percepción que tiene el empleado de su entorno de trabajo y se basa en aspectos relacionados con la autorrealización personal, la participación en una tarea determinada, la orientación recibida, la disponibilidad de información relacionada con el trabajo en colaboración con otros compañeros y las condiciones de trabajo que facilitan la actividad. Este instrumento también

mide 5 dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

2.3.2 Desempeño Laboral

2.3.2.1 Dimensiones Desempeño Laboral

Para Bohórquez, E. (2020) en su libro "La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización" mencionar que las organizaciones o empresas que brinda algún tipo de servicio deben considerar ciertos factores que están directamente involucrado con los colaboradores, los mismos que tienen como objetivo el otorgar una excelencia en el desempeño de sus funciones y el otorgar un excelente servicio a los usuarios o clientes, los factores propuestos son: la disposición de resultados, relaciones interpersonales, iniciativa y trabajo en conjunto, los mismos que se detallan a continuación:

1) Orientación de resultados:

La orientación de los resultados hace referencia a que los colaboradores de la organización tengan conocimiento de los objetivos a donde se quiere llegar, una vez desarrollado lo antes mencionado el siguiente paso es dar a conocer la importancia de las funciones que cumple cada colaborador, para el alcanzar los objetivos planteados.

2) Relaciones interpersonales:

Las relaciones interpersonales son formas o maneras como las personas se involucran, crean y mantienen vínculos de compañerismo,

venerando sus maneras de religión, cultura, y estilos de vida, etc. Por lo que un individuo necesita de los demás, siendo este un ser social.

3) Iniciativa:

La iniciativa comprende en empezar cosas nuevas, el otorgar opiniones creativas e innovadoras, congruencias, con el objetivo de obtener las consecuencias deseadas, es decir cumplir con los objetivos propuestos, sin la necesidad que otros factores te animen e impulsar en ejecutar ciertas actividades, es decir se trata de la propia voluntad y predisposición del individuo en referencia a la responsabilidad que debe ejercer.

4) Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es una estrategia o manera de alcanzar un objetivo ya que se compone de la intervención, ayuda y apoyo de varias personas, las mismas que se encuentran involucrado con un objetivo en común, siendo este favorable para el equipo, pues se pone en evidencia diversos puntos de vista, otorgan mayor número de estrategias para la mejora de los procesos internos, el desarrollas herramientas o tácticas para mejorar le trabajo, por tanto, son elementos recomendados para alcanzar los propósitos institucionales.

Para el presente estudio también se considera a Montoya Meza (2016) quien señala que existen de 6 dimensiones para evaluar del desempeño laboral, estas son:

1. Orientación de resultados:

Es la habilidad que permite que las actividades de toda la organización se dirijan al objetivo esperado y cumplan con las expectativas de los clientes.

2. Relaciones Interpersonales:

Una interacción entre dos o más personas que involucra pensamientos y sentimientos.

3. Iniciativa:

Es la actitud que se tiene para iniciar un proyecto o buscar respuestas a un problema específico.

4. Trabajo en Equipo:

Grupo de personas que se organizan para realizar actividades comunes de manera controlada y organizada para lograr un objetivo.

5. Calidad:

Característica o atributo que ayuda a distinguir un objeto de otro, en este caso sería la vida laboral, que se refiere a los medios, comportamiento y resultados de un empleado en su área de trabajo.

6. Organización:

Es una evaluación de la competencia y productividad tal como la relaciona el empleado con sus tareas diarias en la organización donde trabaja.

2.3.2.2 Medición e Instrumentos

El modelo de desempeño laboral de Montoya (2016) se basa en que el trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los últimos temas de investigación y resulta muy prometedor para todo tipo de empresas. Teniendo esto en cuenta, la Escala de Desempeño Laboral 2016 fue diseñada y desarrollada por el Maestro Daniel Montoya Meza se trata de un cuestionario compuesto por un total de 21 ítems elaborado mediante el método Likert. Para los resultados generales, el criterio adoptado es que valores más altos de significan más satisfecho con el trabajo y valores más bajos significan más insatisfecho con el trabajo. De manera similar, este instrumento fue desarrollado considerando seis factores importantes relacionados con el desempeño laboral:

- Orientación de resultados
- Relaciones Interpersonales
- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Calidad
- Organización

2.4 Glosario de Términos

1) Actitud. Es una respuesta evaluativa positiva o desfavorable a algo o alguien que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o acciones planificadas.

2) Ambiente laboral. Se refiere a políticas de recursos humanos que afectan directamente a los empleados, como salarios y beneficios, perspectivas de carrera, diversidad, horarios desequilibrados, flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias.

3) Aprendizaje. Es el cambio relativamente permanente en el comportamiento que ocurre como resultado de la experiencia.

4) Autoestima. Es el grado en que una persona es aceptada o rechazada al ser valorada por ella misma.

5) Bienestar laboral. Se define como el estado deseado por el grupo que trabaja en la organización, el cual se logra a través de planes, programas y proyectos que, a través de la gestión, contienen elementos dinámicos que buscan mejorar la vida diaria laboral y el espacio personal, familiar y social.

6) Calidad de trabajo. Esto supone un trabajo preciso, completo y conciso con poca necesidad de revisiones, algo que también valoran los responsables de área.

7) Clima organizacional. Se refiere a las percepciones que los empleados de una organización tienen sobre el entorno global en el que desempeñan sus funciones.

8) Comportamiento. Es posible visualizar la compleja red de interacciones entre sociedades organizativas y organizaciones.

9) Desempeño. Esto complementa el trabajo del proceso de selección de personal para rastrear y encontrar talento con las características adecuadas para el negocio de la empresa.

2.5 Formulación de Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores empresa KCA Deutag.

H0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores empresa KCA Deutag.

2.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

H1: Existe una relación significativa entre la autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

H0: No existe una relación significativa entre la autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe una relación significativa entre el Involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

H0: No existe una relación significativa entre el Involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

Hipótesis específica 3:

H1: Existe una relación significativa entre la Supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

H0: No existe una relación significativa entre la Supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

Hipótesis específica 4:

H1: Existe una relación significativa entre la Comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

H0: No existe una relación significativa entre la Comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

Hipótesis específica 5:

H1: Existe una relación significativa entre las Condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

H0: No existe una relación significativa entre las Condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Aspectos metodológicos

3.1.1. Tipo y Diseño de investigación

El presente estudio corresponde a una investigación de tipo básica. Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación básica se caracteriza por ampliar el conocimiento científico sin una aplicación inmediata, buscando entender principios fundamentales y generar aportes teóricos. Este tipo de investigación es adecuado para este estudio, ya que su propósito principal es profundizar en la comprensión de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, aportando al desarrollo teórico en el campo de la administración y las ciencias sociales.

El enfoque del estudio es cuantitativo. Según Creswell (2014), el enfoque cuantitativo se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para establecer patrones, relaciones y generalizaciones. Este enfoque es pertinente, ya que permite medir de manera objetiva las variables de interés, como las percepciones del clima organizacional y el desempeño laboral, proporcionando resultados que pueden ser analizados estadísticamente para describir y relacionar los fenómenos estudiados.

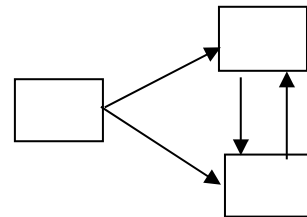
El diseño de investigación empleado es no experimental y transversal descriptivo. Hernández y Mendoza (2018), el diseño no experimental es aquel en el que las variables no se manipulan deliberadamente, sino que se

observan tal como se presentan en su contexto natural. Este diseño es apropiado porque se busca analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral sin intervenir en las condiciones del entorno. Por su parte, el diseño transversal descriptivo, implica la recolección de datos en un único momento temporal para describir fenómenos y sus características. Este diseño resulta idóneo, ya que permite obtener una visión clara y precisa de las percepciones actuales de los empleados sobre el clima organizacional y su desempeño, facilitando el análisis de estas variables en un contexto definido.

M: Muestra de estudio.

Ox : Clima laboral.

Oy : Desempeño laboral: Correlación.



3.1.2 Identificación de variables

3.1.2.1. Variable 1: Clima Organizacional

Palma Carrillo, S. (2004), el clima organizacional es un concepto que hace referencia a las percepciones que tienen los empleados sobre la organización en la que trabajan. Las dimensiones de las variables del clima organizacional siguen el modelo desarrollado por Palma Carrillo, S. (2004):

- Autorrealización.
- Comunicación.
- Involucramiento Laboral.
- Supervisión.

- Trabajo en Equipo.

3.1.2.2 Variable 2: Desempeño laboral

Sobre Montoya Mesa, Daniel. (2016), el desempeño laboral es el método más común para evaluar o medir el desempeño laboral de un individuo y su potencial de desarrollo. La empresa pone gran énfasis en medir el desempeño de sus socios para implementar diversos planes de acción. Las dimensiones de las variables de desempeño laboral se ajustan al modelo desarrollado por Montoya Meza, D. (2016):

- Orientación de resultados
- Relaciones Interpersonales
- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Calidad
- Organización

3.1.3 Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|-----------------------------|--|--|--------------------------------|--|---------------------------------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL | Consiste en un conjunto de características percibidas por los empleados que influyen directamente en su comportamiento. (Osorio, 2010) | El propósito del cuestionario desarrollado por Palma Carrillo, S. (2004) es investigar las variables del clima organizacional y cómo los empleados perciben su entorno de desarrollo: autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y clima laboral. | Autorrealización | <p>Hay oportunidades de mejora en la organización..</p> <p>El jefe se preocupa por el éxito de sus empleados</p> <p>Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</p> <p>Se aprecia un alto nivel de rendimiento.</p> <p>Los dirigentes reconocieron los resultados alcanzados.</p> <p>Las actividades en las que trabajamos nos permiten aprender y crecer.</p> <p>Los directivos facilitan la formación necesaria.</p> | 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46 |
| | | | Involucramiento Laboral | <p>Estás comprometido a tener éxito en la organización.</p> <p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</p> <p>Cada empleado es considerado un factor clave en el éxito de la organización</p> <p>Los empleados son leales a la organización.</p> <p>Estar en la oficina y hacerlo mejor cada día.</p> <p>La realización de tareas diarias promueve el desarrollo de los empleados.</p> <p>Realizar actividades laborales es una tarea apasionante.</p> | 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47 |
| | | | Supervisión | <p>Brindar apoyo de los superiores para superar obstáculos.</p> <p>En las organizaciones la forma de trabajar se mejora constantemente.</p> <p>La evaluación del puesto ayuda a mejorar las tareas.</p> <p>Preparación necesaria para el trabajo.</p> <p>Se ha establecido un sistema de seguimiento y control.</p> | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42, 48 |
| | | | Comunicación | <p>Acceso a la información que necesitas para realizar tu trabajo.</p> <p>La información fluye normalmente en mi oficina.</p> <p>Las relaciones en el equipo de trabajo son armoniosas.</p> <p>Hay suficientes canales de comunicación.</p> <p>Puede comunicarse con personas de clase superior.</p> <p>En las organizaciones encontramos y superamos obstáculos.</p> | 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49 |
| | | | Condiciones Laborales | <p>Los colegas cooperan entre sí.</p> <p>Los objetivos laborales son desafiantes.</p> <p>Los empleados tienen la oportunidad de tomar decisiones sobre las tareas de su área de responsabilidad.</p> <p>El equipo con el que trabajo es un equipo fuertemente integrado.</p> <p>Tienes la oportunidad de hacer este trabajo según tu conciencia.</p> <p>Tiene una buena gestión de recursos.</p> | 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|--------------------------|--|---|-----------------------------------|--|-------------|
| DESEMPEÑO LABORAL | Es el grado por el cual el empleado cumple con los requisitos que lleva el trabajo. Es decir, se basa en las principales funciones del puesto y su correcta ejecución. Milkovich y Boudreau (1994) | Para la variable desempeño laboral se aplicará un cuestionario diseñado por Montoya Meza, D. (2016) que comprende las dimensiones Orientación de resultados, Relaciones Interpersonales, Iniciativa, Trabajo en Equipo, Calidad y Organización. | Orientación de resultados | <ul style="list-style-type: none"> - Define la meta. - Realiza mapa de procesos. - Optimización continua. - Establece la duración de los procesos. - Define los KPI's - Prioriza tareas. | 1, 2, 3 |
| | | | Relaciones Interpersonales | <ul style="list-style-type: none"> - Contrata de las personas adecuadas. - Mantén beneficios y compensaciones de tu empresa al día. - Se consciente del compromiso del empleado. | 9,10,11 |
| | | | Iniciativa | <ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de Mejora - Respuestas a los problemas - Ser voluntario. - Dejarse ver - Iniciativas fuera de trabajo. - Disposición a trabajar. - Poner en valor su trabajo. - Preguntar si hay algo pendiente. | 12,13,14,15 |
| | | | Trabajo en Equipo | <ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones e interacción. - Respeto de plazos y obtención de objetivos - Sentido de responsabilidad. - Desarrollo de habilidades y competencias. - Iniciativa y compromiso. - Actitud. - Servicio. - Confraternidad. | 16,17,18 |
| | | | Calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Permiten llevar un mejor control de los procesos. - Guían la creación de medidas correctoras y preventivas. - Facilitan el conseguir y mantener los estándares de calidad. - Mejoran los niveles del servicio y producto que se ofrece. - Ayudan a conseguir la satisfacción de los clientes - Hacen que se demuestre compromiso de mejora hacia los usuarios | 4, 5, 6,7,8 |
| | | | Organizacion | <ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento y productividad de los trabajadores. - Buena gestión. - Rendición de cuentas. - La experiencia del empleado. - Rendimiento de la Organización. - Estrategia Organizativa. - Herramientas y Tecnología. | 19,20,21 |

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

La población de este estudio está conformada por todos los trabajadores de la empresa KCA Deutag en su filial de Perú. Esta población incluye un total de 42 personas, entre hombres y mujeres, quienes desempeñan diversas funciones en la organización. Dado el tamaño de la población y la naturaleza del estudio, se considera pertinente abordar a todos los integrantes de la empresa para garantizar la representatividad y exhaustividad en los resultados obtenidos.

3.2.2. Muestra

En este estudio no se seleccionará una muestra, ya que se trabajará con un censo poblacional. Esto implica que se encuestará a la totalidad de los 90 trabajadores de la empresa KCA Deutag. Esta decisión asegura que todas las percepciones relacionadas con el clima organizacional y el desempeño laboral sean incluidas, lo que contribuirá a un análisis integral y preciso de la relación entre estas variables.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos en esta investigación es la encuesta, una herramienta ampliamente utilizada en estudios cuantitativos para recopilar información de forma estructurada y sistemática. Según Ñaupas et al. (2018), la técnica puede definirse como el

conjunto de normas y procedimientos diseñados para organizar un proceso específico y alcanzar un objetivo determinado.

En este caso, la encuesta permite obtener datos relevantes sobre las percepciones de los trabajadores en relación con el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. Dicha técnica es apropiada porque facilita la recolección de datos de toda la población en estudio, lo que es fundamental al tratarse de un censo poblacional. Además, permite sistematizar y analizar las respuestas de manera cuantitativa, contribuyendo a la comprobación de las hipótesis planteadas.

3.3.2 Instrumento

El instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue el cuestionario, una forma específica de la técnica de encuesta que consiste en un conjunto de preguntas redactadas de manera clara y ordenada, dirigidas a los trabajadores de la empresa. Como señala Ñaupas et al. (2018), el cuestionario es una herramienta diseñada para recopilar información relevante, estructurada y precisa, con el propósito de comprobar las hipótesis de trabajo planteadas.

El cuestionario estuvo diseñado en formato cerrado, utilizando escalas tipo Likert para medir las percepciones de los participantes sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este formato facilita el análisis estadístico de los datos obtenidos, permitiendo establecer patrones, tendencias y relaciones entre las variables de estudio. Para asegurar la

validez y confiabilidad del instrumento, este será sometido a una prueba piloto antes de su aplicación definitiva, con el fin de realizar ajustes necesarios y garantizar su adecuación al contexto específico de la empresa.

3.4. Procesamiento de la información

El procesamiento de la información recolectada en esta investigación se realizó en varias etapas, siguiendo un enfoque riguroso para garantizar la calidad, confiabilidad y validez de los datos obtenidos. En primer lugar, el cuestionario, diseñado para medir las variables del estudio, fue validado mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de las preguntas. Además, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento, asegurando que las respuestas reflejaran con consistencia las percepciones de los participantes.

Una vez que los cuestionarios fueron aplicados a través de la plataforma Google Forms, las respuestas se tabularon automáticamente en una hoja de cálculo de Google. Este formato permitió una revisión inicial de los datos, identificando posibles errores o inconsistencias. Posteriormente, la información fue exportada a Microsoft Excel para realizar un control de calidad y estructurarla adecuadamente antes de su análisis. Finalmente, los datos procesados fueron importados al software estadístico SPSS, donde se realizaron los análisis necesarios.

Para el análisis estadístico, se utilizaron técnicas descriptivas y correlacionales. Estas incluyeron la obtención de frecuencias, porcentajes y

medias, así como el cálculo del coeficiente Rho de Spearman para evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado que las variables del estudio eran ordinales. Este proceso permitió comprobar las hipótesis planteadas y responder a los objetivos de la investigación.

Los resultados obtenidos fueron presentados mediante tablas y gráficos que facilitaron su interpretación. Cada hallazgo se vinculó con los objetivos específicos y el marco teórico, asegurando una discusión coherente y relevante. Este enfoque integral en el procesamiento de la información garantizó la validez y confiabilidad de los datos analizados, proporcionando insumos valiosos para comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa KCA Deutag.

3.5. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló respetando estrictamente los principios éticos que rigen los estudios en ciencias sociales. En primer lugar, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, quienes fueron debidamente informados sobre los objetivos del estudio, la confidencialidad de sus respuestas y su derecho a participar de manera voluntaria. Se garantizó que la información recolectada sería utilizada únicamente con fines académicos y que sus datos serían manejados de manera anónima, protegiendo su identidad en todo momento.

Asimismo, se aseguró la privacidad de los participantes mediante la implementación de medidas que restringieron el acceso a los datos exclusivamente al equipo de investigación. La recolección de información a través de cuestionarios en la plataforma Google Forms se diseñó para no incluir información personal identificable, reforzando la confidencialidad de las respuestas.

El estudio también cumplió con los principios de respeto, justicia y beneficencia, procurando no generar ningún daño a los participantes y buscando siempre promover el bienestar colectivo mediante la generación de conocimientos útiles para la mejora del clima organizacional y el desempeño laboral. Además, se obtuvo la autorización formal de la empresa KCA Deutag para realizar el estudio en sus instalaciones y con sus trabajadores, asegurando la transparencia en el proceso de investigación.

Por último, el desarrollo de esta investigación se alineó con las normativas éticas nacionales e internacionales, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos para la realización de estudios académicos que involucran a personas como sujetos de estudio. Este compromiso ético asegura que los resultados obtenidos sean confiables, respetuosos y relevantes para la empresa y la comunidad académica.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis preliminar

A continuación, se muestran los resultados de los análisis de confiabilidad y del análisis de las variables de estudio.

a. Análisis de confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento utilizado en esta investigación, se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, una medida estadística ampliamente utilizada para evaluar la consistencia interna de los ítems. El análisis fue realizado mediante el software estadístico SPSS, que permitió calcular y valorar la fiabilidad de los cuestionarios aplicados.

Como referencia para interpretar los resultados, se utilizó la tabla de Chávez y Rodríguez (2018), que clasifica los intervalos del coeficiente Alfa de Cronbach en diferentes niveles de confiabilidad, desde inaceptable hasta excelente (ver Tabla 1).

Tabla 1:

Valoración de la confiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valoración de la confiabilidad de los ítems analizados |
|---|---|
| [0: 0,5] | Inaceptable |
| [0,5: 0,6] | Pobre |
| [0,6: 0,7] | Débil |
| [0,7: 0,8] | Aceptable |
| [0,8: 0,9] | Bueno |
| [0,9: 1] | Excelente |

Fuente: Chávez y Rodríguez (2018)

El análisis de confiabilidad del instrumento completo, compuesto por 71 ítems, arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.968, como se detalla en la Tabla 2. Este valor indica que la consistencia interna de los ítems analizados es excelente, según los criterios establecidos.

Tabla 2:

Estadística de confiabilidad de escala de instrumento completo

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| , 968 | 71 |

El elevado coeficiente obtenido confirma que el instrumento utilizado fue altamente confiable para recolectar datos relacionados con el clima organizacional y el desempeño laboral. Este nivel de consistencia asegura que las respuestas de los participantes reflejan de manera estable las percepciones sobre las variables estudiadas, lo que refuerza la validez y utilidad de los resultados obtenidos.

Adicionalmente, se realizó el análisis de confiabilidad de los cuestionarios específicos para medir las variables individuales. En el caso del cuestionario de Clima Organizacional, compuesto por 50 ítems, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.977, lo que refleja una confiabilidad excelente, como se observa en la Tabla 3.

Tabla 3:
Análisis de Confiabilidad Cuestionario de Clima Organizacional

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,977 | 50 |

Por otro lado, el cuestionario de Desempeño Laboral, compuesto por 21 ítems, alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.883, lo que indica una confiabilidad buena, según la escala de valoración utilizada (ver Tabla 4).

Tabla 4:
Análisis de confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,883 | 21 |

Estos resultados confirman que ambos cuestionarios presentan altos niveles de consistencia interna, siendo instrumentos confiables para recolectar información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Esto garantiza la validez y confiabilidad de los datos utilizados en esta investigación.

b. Análisis de normalidad

Asimismo, se realizó un análisis de normalidad utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, dado que esta es considerada una de las más confiables para evaluar la distribución normal de los datos en muestras pequeñas, generalmente menores a 50 casos. Según Razali y Wah (2011), la prueba de Shapiro-Wilk ofrece mayor sensibilidad en la detección de desviaciones de la normalidad en comparación con otras pruebas como Kolmogorov-Smirnov, lo que la hace especialmente adecuada en contextos donde se requiere un análisis riguroso y preciso. En este estudio, el uso de esta prueba permitió determinar con mayor certeza si las variables bajo análisis se ajustaban o no a una distribución normal, lo cual es crucial para la selección de pruebas estadísticas apropiadas en la comprobación de las hipótesis planteadas.

Tabla 5:
Prueba de normalidad

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|-----------|---------------------------------|----|-------|-----------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadísti co | gl | Sig. | Estadísti co | gl | Sig. |
| V1 | ,124 | 42 | ,104 | ,937 | 42 | ,023 |
| V2 | ,112 | 42 | ,200* | ,962 | 42 | ,181 |

*. **Esto es un límite inferior de la significación verdadera.**

a. Corrección de significación de Lilliefors

El análisis de normalidad mediante la prueba de Shapiro-Wilk arrojó los siguientes resultados: para la variable V1, el estadístico Shapiro-Wilk fue de 0.937, con un valor de significancia ($p=0.023$), lo que indica que se rechaza la

hipótesis nula de normalidad y, por ende, los datos de V1 no siguen una distribución normal. En contraste, para la variable V2, el estadístico Shapiro-Wilk fue de 0.962, con un valor de significancia ($p=0.181$), lo que indica que no se rechaza la hipótesis nula, y los datos de V2 se ajustan a una distribución normal.

Dado que una de las variables no presenta normalidad (V1) y la otra sí (V2), para analizar la relación entre ambas se debe emplear una prueba no paramétrica, como la correlación de Spearman, que permite evaluar relaciones entre variables sin asumir normalidad en los datos. Esta decisión asegura la validez y rigor del análisis estadístico, adaptándose a las características particulares de las variables analizadas en esta investigación.

4.2. Análisis descriptivo

A continuación, se exponen los hallazgos de cada uno de los cuestionarios correspondientes a cada variable.

Resultados de Cuestionario 1: Clima Organizacional

Tabla 6:

Pregunta 1, Existe oportunidad de progresar en la institución.

| | | V1- 1 | | | |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 1. Ninguno o nunca. | 3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | 2. Poco | 7 | 16,7 | 16,7 | 23,8 |
| | 3. Regular | 17 | 40,5 | 40,5 | 64,3 |
| | 4. Mucho | 12 | 28,6 | 28,6 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Existe oportunidad de progresar en la institución", del cuestionario sobre clima organizacional, los resultados indicaron que la mayoría de los participantes se situaron en niveles intermedios de acuerdo, siendo el 40,5% quienes seleccionaron la opción 3. Por otro lado, un 28,6% de los encuestados eligió la opción 4, lo que refleja un nivel más alto de percepción positiva respecto a las oportunidades de progreso. En contraste, un 7,1% manifestó estar en total desacuerdo (opción 1), mientras que un 16,7% eligió la opción 2, reflejando una percepción más negativa. Finalmente, un 7,1% expresó estar completamente de acuerdo con esta afirmación (opción 5). Estos resultados reflejaron una dispersión en las percepciones, con una tendencia general hacia una evaluación moderada o positiva de las oportunidades de progreso dentro de la institución.

Tabla 7:

Pregunta 2, Se siente comprometido con el éxito de la organización.

V1-2

| | | Frecuencia | Porcentaj e | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 2. Poco | 3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 45,2 |
| | 4. Mucho | 20 | 47,6 | 47,6 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se siente comprometido con el éxito de la organización", los resultados mostraron que la mayoría de los participantes

expresó un alto nivel de compromiso, con un 47,6% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Además, un 38,1% evaluó su compromiso como regular, mientras que solo un 7,1% consideró que su nivel de compromiso era poco. Estos datos reflejan una tendencia generalizada hacia un compromiso significativo con el éxito de la organización, aunque un grupo menor reportó niveles más bajos de involucramiento.

Tabla 8:

Pregunta 3, El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

| | | V1- 3 | | | |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 15 | 35,7 | 35,7 | 45,2 |
| | 4. Mucho | 22 | 52,4 | 52,4 | 97,6 |
| | 5. Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan", la mayoría de los participantes percibió un alto nivel de apoyo por parte de sus superiores, con un 52,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 35,7% evaluó este apoyo como regular, mientras que un 9,5% manifestó que el apoyo brindado era poco. Estos resultados sugieren que, aunque existe una percepción general positiva del apoyo proporcionado por los superiores, un porcentaje

considerable lo calificó en un nivel intermedio, lo que podría indicar áreas de oportunidad para fortalecer este aspecto dentro de la organización.

Tabla 9:

Pregunta 4, Se encuentra con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.

V1- 4

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 42,9 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se encuentra con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo", la mayoría de los participantes percibió un alto nivel de acceso a la información, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho". Un 26,2% evaluó el acceso como regular, mientras que un 16,7% indicó que era poco. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva sobre la disponibilidad de información necesaria para el desempeño laboral, aunque un grupo menor reportó niveles más bajos de acceso, lo que podría representar una oportunidad de mejora en este aspecto.

Tabla 10:*Pregunta 5, Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.***V1- 5**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1. Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2. Poco | 6 | 14,3 | 14,3 | 16,7 |
| | 3. Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| | 4. Mucho | 19 | 45,2 | 45,2 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Los compañeros de trabajo cooperan entre sí", los resultados indicaron que la mayoría de los participantes percibió un alto nivel de cooperación, con un 45,2% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 33,3% evaluó la cooperación como regular, mientras que un 14,3% consideró que era poca y un 2,4% manifestó que no existía cooperación alguna. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritaria hacia una percepción positiva de la cooperación entre compañeros de trabajo, aunque también se identificaron casos que indican áreas de mejora en este aspecto.

Tabla 11:*Pregunta 6, El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.***V1- 6**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 33,3 |
| | 4. Mucho | 25 | 59,5 | 59,5 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores", la mayoría de los participantes percibió un alto nivel de interés por parte de sus jefes, con un 59,5% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó este interés como regular, mientras que un 7,1% consideró que el interés mostrado era poco. Estos resultados evidencian una percepción predominantemente positiva respecto al apoyo e interés de los jefes en el éxito de sus colaboradores, aunque un grupo menor percibió un nivel más bajo de interés, lo que podría sugerir oportunidades para reforzar este aspecto.

Tabla 12:
Pregunta 7, Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.

V1- 7

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1. Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2. Poco | 11 | 26,2 | 26,2 | 28,6 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 54,8 |
| | 4. Mucho | 17 | 40,5 | 40,5 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo", los resultados mostraron que el 40,5% de los participantes percibió un alto nivel de aseguramiento de sus logros, seleccionando la opción "Mucho", mientras que un 4,8% indicó "Todo o siempre". Un 26,2% calificó sus niveles de logro como regulares, y un porcentaje igual (26,2%) consideró que eran pocos. Solo un 2,4% manifestó que no aseguraban sus logros o nunca lo hacían. Estos resultados reflejan una tendencia general hacia una

percepción positiva del aseguramiento de los logros laborales, aunque un grupo considerable indicó niveles más bajos, lo que sugiere posibles áreas de mejora.

Tabla 13:

Pregunta 8, En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

| | | V1- 8 | | | |
|--------|---------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 1. Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2. Poco | 10 | 23,8 | 23,8 | 26,2 |
| | 3. Regular | 13 | 31,0 | 31,0 | 57,1 |
| | 4. Mucho | 16 | 38,1 | 38,1 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo", los resultados indicaron que el 38,1% de los participantes percibió un alto nivel de mejora en los métodos de trabajo, seleccionando la opción "Mucho", mientras que un 4,8% indicó "Todo o siempre". Un 31,0% evaluó este aspecto como regular, y un 23,8% lo calificó como poco. Solo un 2,4% manifestó que nunca se mejoraban los métodos de trabajo. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la mejora continua de los métodos de trabajo, aunque una proporción significativa identificó niveles más bajos, lo que podría señalar áreas donde el proceso de mejora podría ser fortalecido.

Tabla 14:*Pregunta 9, En mi oficina, la información fluye adecuadamente.***V1- 9**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 17 | 40,5 | 40,5 | 45,2 |
| | 4. Mucho | 20 | 47,6 | 47,6 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "En mi oficina, la información fluye adecuadamente", los resultados mostraron que la mayoría de los participantes percibió un buen flujo de información, con un 47,6% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 40,5% evaluó el flujo de información como regular, mientras que solo un 4,8% lo calificó como poco. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva sobre la adecuada circulación de la información en la oficina, aunque un porcentaje considerable evaluó este aspecto como intermedio, lo que podría sugerir oportunidades para optimizar aún más los canales de comunicación.

Tabla 15:*Pregunta 10, Los objetivos de trabajo son retadores.***V1- 10**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 1. Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2. Poco | 8 | 19,0 | 19,0 | 21,4 |
| | 3. Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 54,8 |
| | 4. Mucho | 19 | 45,2 | 45,2 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Los objetivos de trabajo son retadores", los resultados indicaron que la mayoría de los participantes percibió los objetivos como significativamente desafiantes, con un 45,2% seleccionando la opción "Mucho". Un 33,3% evaluó los objetivos como regulares, mientras que un 19,0% los consideró poco desafiantes. Solo un 2,4% manifestó que los objetivos no eran retadores o nunca lo habían sido. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva sobre el nivel de desafío que representan los objetivos laborales, aunque un grupo menor indicó que estos podrían ser más estimulantes.

Tabla 16:

Pregunta 11, Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.

V1- 11

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 3. Regular | 8 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| | 4. Mucho | 27 | 64,3 | 64,3 | 83,3 |
| | 5. Todo o siempre | 7 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo", la mayoría de los participantes expresó un alto nivel de participación, con un 64,3% seleccionando la opción "Mucho" y un 16,7% indicando "Todo o siempre". Un 19,0% evaluó su participación como regular, mientras que no se registraron respuestas que indicaran poca o ninguna participación. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre el involucramiento de los trabajadores en la definición de

objetivos y acciones, lo que sugiere un enfoque colaborativo dentro de la organización.

Tabla 17:

Pregunta 12, Cada colaborador se considera factor calve para el éxito de la organización.

| | | V1- 12 | | | |
|--------|-------------------|---------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 42,9 |
| | 4. Mucho | 21 | 50,0 | 50,0 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización", los resultados indicaron que la mitad de los participantes (50,0%) percibió que se consideran significativamente importantes, seleccionando la opción "Mucho", mientras que un 7,1% indicó "Todo o siempre". Un 38,1% evaluó esta percepción como regular, y un 4,8% consideró que se sienten poco importantes en este aspecto. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre el valor que los colaboradores se asignan a sí mismos como elementos clave para el éxito organizacional, aunque un grupo significativo se ubicó en niveles intermedios.

Tabla 18:

Pregunta 13, La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas.

V1- 13

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 13 | 31,0 | 31,0 | 40,5 |
| | 4. Mucho | 23 | 54,8 | 54,8 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas", la mayoría de los participantes percibió que las evaluaciones contribuyen significativamente a la mejora de las tareas, con un 54,8% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 31,0% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 9,5% consideró que la evaluación ayuda poco. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva sobre la utilidad de las evaluaciones laborales, aunque un porcentaje menor identificó oportunidades de mejora en este proceso.

Tabla 19:

Pregunta 14, En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.

V1- 14

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 6 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 52,4 |
| | 4. Mucho | 19 | 45,2 | 45,2 | 97,6 |
| | 5. Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa", los resultados mostraron que la mayoría de los participantes percibió relaciones positivas dentro de los equipos, con un 45,2% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 38,1% evaluó las relaciones como regulares, mientras que un 14,3% consideró que las relaciones armoniosas son pocas. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva sobre la armonía en los grupos de trabajo, aunque una proporción significativa indicó niveles intermedios, lo que podría sugerir áreas para fortalecer las dinámicas grupales.

Tabla 20:

Pregunta 15, Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.

V1- 15

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 38,1 |
| | 4. Mucho | 23 | 54,8 | 54,8 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 54,8% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 33,3% evaluó esta oportunidad como regular, mientras que un 4,8% consideró que las oportunidades de tomar decisiones eran pocas. Estos resultados reflejan una

tendencia general hacia la percepción de autonomía en las tareas, aunque un grupo significativo señaló que esta oportunidad podría ser reforzada en algunos casos.

Tabla 21:
Pregunta 16, Se valora los altos niveles de desempeño.

V1- 16

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 33,3 |
| | 4. Mucho | 26 | 61,9 | 61,9 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se valora los altos niveles de desempeño", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 61,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 7,1% consideró que los altos niveles de desempeño son valorados poco. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritaria hacia el reconocimiento de altos niveles de desempeño, aunque un grupo más reducido indicó que esta valoración podría fortalecerse en ciertos casos.

Tabla 22: *Los trabajadores están comprometidos con la organización.*

V1- 17

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 42,9 |
| | 4. Mucho | 21 | 50,0 | 50,0 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Los trabajadores están comprometidos con la organización", la mayoría de los participantes expresó un alto nivel de compromiso, con un 50,0% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó el compromiso como regular, mientras que un 16,7% consideró que el nivel de compromiso era poco. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva sobre el compromiso de los trabajadores con la organización, aunque un porcentaje menor indicó niveles intermedios o bajos, lo que podría sugerir áreas de oportunidad para fortalecer este aspecto.

Tabla 23:

Pregunta 18, Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.

V1- 18

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 47,6 |
| | 4. Mucho | 18 | 42,9 | 42,9 | 90,5 |
| | 5. Todo o siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo", los resultados mostraron que la mayoría de los participantes percibió un nivel alto de preparación, con un 42,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 38,1% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 9,5% consideró que la preparación recibida era poca. Estos resultados reflejan una tendencia positiva hacia la percepción de preparación laboral, aunque un grupo significativo señaló niveles intermedios, lo que podría indicar áreas de mejora en los procesos de formación.

Tabla 24:

Pregunta 19, Existen suficientes canales de comunicación.

V1- 19

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 12 | 28,6 | 28,6 | 38,1 |
| | 4. Mucho | 25 | 59,5 | 59,5 | 97,6 |
| | 5. Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Existen suficientes canales de comunicación", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 59,5% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 28,6% evaluó los canales de comunicación como regulares, mientras que un 9,5% consideró que eran pocos. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la existencia de suficientes canales de comunicación, aunque un grupo menor indicó áreas donde esta percepción podría mejorarse.

Tabla 25:

Pregunta 20, El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

V1- 20

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 50,0 |
| | 4. Mucho | 17 | 40,5 | 40,5 | 90,5 |
| | 5. Todo o siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 40,5% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 38,1% evaluó el funcionamiento del equipo como regular, mientras que un 11,9% consideró que la integración del grupo era poca. Estos resultados reflejan una percepción general de integración dentro de los equipos de trabajo, aunque una proporción significativa señaló niveles intermedios, lo que podría indicar oportunidades para fortalecer la cohesión y el trabajo en equipo.

Tabla 26:

Pregunta 21, Los superiores expresan reconocimiento por los logros.

V1- 21

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2 | 6 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | 3 | 15 | 35,7 | 35,7 | 50,0 |
| | 4 | 20 | 47,6 | 47,6 | 97,6 |
| | 5 | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Los superiores expresan reconocimiento por los logros", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 47,6% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 35,7% evaluó el reconocimiento como regular, mientras que un 14,3% consideró que los superiores expresan poco reconocimiento por los logros. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto al reconocimiento de los logros por parte de los superiores, aunque un porcentaje considerable indicó que este aspecto podría fortalecerse.

Tabla 27: *Pregunta 22, En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.*

V1- 22

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2 Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 7,1 |
| | 3 Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 33,3 |
| | 4 Mucho | 26 | 61,9 | 61,9 | 95,2 |
| | 5 Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 61,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 4,8% lo calificó como poco, y un 2,4% señaló que nunca se observa mejora. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la mejora continua en la oficina, aunque un grupo menor identificó niveles

intermedios o bajos, lo que podría sugerir oportunidades para fomentar aún más esta práctica.

Tabla 28:
Pregunta 23, Las responsabilidades de puesto están claramente definidas.

V1- 23

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| | 3. Regular | 18 | 42,9 | 42,9 | 54,8 |
| | 4. Mucho | 18 | 42,9 | 42,9 | 97,6 |
| | 5. Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Las responsabilidades de puesto están claramente definidas", los resultados indicaron que la percepción de claridad en las responsabilidades está dividida entre niveles altos e intermedios. Un 42,9% seleccionó la opción "Mucho", mientras que otro 42,9% calificó la claridad como regular. Un 11,9% consideró que las responsabilidades están poco definidas, y un 2,4% indicó "Todo o siempre". Estos resultados reflejan que, aunque una parte significativa de los participantes percibe una definición adecuada de las responsabilidades, existe un porcentaje considerable que identifica oportunidades de mejora en este aspecto.

Tabla 29:*Pregunta 24, Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.***V1- 24**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2 Poco | 5 | 11,9 | 11,9 | 14,3 |
| | 3 Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 40,5 |
| | 4 Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 97,6 |
| | 5 Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó la posibilidad de interacción como regular, mientras que un 11,9% consideró que era poca, y un 2,4% señaló que no existía ninguna posibilidad. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la interacción con personas de mayor jerarquía, aunque un grupo menor identificó áreas donde esta interacción podría fortalecerse.

Tabla 30:*Pregunta 25, Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.***V1- 25**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2 Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3 Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 42,9 |
| | 4 Mucho | 18 | 42,9 | 42,9 | 85,7 |
| | 5 Todo o siempre | 6 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 42,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 14,3% indicando "Todo o siempre". Un 33,3% evaluó esta oportunidad como regular, mientras que un 9,5% consideró que era poca. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la existencia de oportunidades para realizar el trabajo de la mejor manera posible, aunque un grupo considerable señaló niveles intermedios, lo que podría sugerir áreas de mejora en el entorno laboral.

Tabla 31:

Pregunta 26, Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

V1- 26

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| | Regular | 12 | 28,6 | 28,6 | 40,5 |
| | Mucho | 18 | 42,9 | 42,9 | 83,3 |
| | Todo o siempre | 7 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse", la mayoría de los participantes percibió este aspecto de manera positiva, con un 42,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 16,7% indicando "Todo o siempre". Un 28,6% evaluó estas oportunidades como regulares, mientras que un 11,9% consideró que eran pocas. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre el aprendizaje y desarrollo en las actividades laborales, aunque un grupo menor identificó áreas donde estas oportunidades podrían fortalecerse.

Tabla 32:

Pregunta 27, Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.

V1- 27

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 35,7 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 9,5% consideró que cumplir con las tareas diarias contribuye poco al desarrollo del personal. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre el impacto de las tareas diarias en el desarrollo personal, aunque un grupo menor señaló niveles intermedios o bajos, lo que podría indicar áreas para optimizar el potencial de desarrollo en las actividades diarias.

Tabla 33:

Pregunta 28, Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

V1- 28

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 47,6 |
| | 4. Mucho | 18 | 42,9 | 42,9 | 90,5 |
| | 5. Todo o siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 42,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 38,1% evaluó este aspecto como regular, mientras que otro 9,5% consideró que el sistema es poco adecuado. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente favorable sobre la disponibilidad de sistemas de seguimiento y control de actividades, aunque un porcentaje considerable señaló niveles intermedios, lo que podría sugerir oportunidades para mejorar estos sistemas.

Tabla 34:

Pregunta 29, En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.

V1- 29

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 13 | 31,0 | 31,0 | 40,5 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 97,6 |
| | 5. Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "En la institución, se afrontan y superan los obstáculos", la mayoría de los participantes percibió este aspecto de manera positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 31,0% evaluó la capacidad de afrontamiento de obstáculos como regular, mientras que un 9,5% consideró que se afrontan y superan pocos obstáculos. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la habilidad de la institución para superar

obstáculos, aunque un porcentaje significativo identificó áreas donde este aspecto podría fortalecerse.

Tabla 35:

Pregunta 30, Existe una buena administración de los recursos.

V1- 30

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 8 | 19,0 | 19,0 | 23,8 |
| | 4. Mucho | 26 | 61,9 | 61,9 | 85,7 |
| | 5. Todo o siempre | 6 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Existe una buena administración de los recursos", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 61,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 14,3% indicando "Todo o siempre". Un 19,0% evaluó la administración de recursos como regular, mientras que un 4,8% consideró que esta era poca. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la administración de los recursos en la institución, aunque un grupo menor señaló niveles intermedios o bajos, lo que podría sugerir oportunidades para optimizar la gestión de los recursos disponibles.

Tabla 36:*Pregunta 31, Los jefes promueven la capacitación que se necesita.***V1- 31**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 12 | 28,6 | 28,6 | 38,1 |
| | 4. Mucho | 23 | 54,8 | 54,8 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Los jefes promueven la capacitación que se necesita", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 54,8% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 28,6% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 9,5% consideró que la promoción de la capacitación era poca. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente favorable sobre la promoción de la capacitación por parte de los jefes, aunque un grupo considerable identificó niveles intermedios, lo que podría indicar áreas de mejora en este aspecto.

Tabla 37:*Pregunta 32, Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.***V1- 32**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 40,5 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 97,6 |
| | 5. Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante", la mayoría de los participantes expresó una

percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 38,1% evaluó esta experiencia como regular, mientras que otro 2,4% consideró que cumplir con las actividades laborales era poco estimulante. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente favorable sobre el nivel de estímulo asociado a las actividades laborales, aunque un porcentaje significativo evaluó este aspecto de manera intermedia, lo que podría indicar áreas para hacer las tareas más desafiantes y motivadoras.

Tabla 38:

Pregunta 33, Existe normas y procedimientos como guías de trabajo

V1- 33

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 42,9 |
| | 4. Mucho | 22 | 52,4 | 52,4 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Existen normas y procedimientos como guías de trabajo", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 52,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 33,3% evaluó la existencia de normas y procedimientos como regular, mientras que un 9,5% consideró que eran pocos. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la presencia de normas y procedimientos en la institución, aunque un grupo considerable

señaló niveles intermedios, lo que podría sugerir oportunidades para fortalecer la claridad y aplicación de estas guías.

Tabla 39:
Pregunta 34, La institución fomenta y promueve la comunicación interna.

V1- 34

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 11,9 |
| | 3. Regular | 10 | 23,8 | 23,8 | 35,7 |
| | 4. Mucho | 21 | 50,0 | 50,0 | 85,7 |
| | 5. Todo o siempre | 6 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "La institución fomenta y promueve la comunicación interna", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 50,0% seleccionando la opción "Mucho" y un 14,3% indicando "Todo o siempre". Un 23,8% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 9,5% consideró que la promoción de la comunicación interna era poca, y un 2,4% indicó que no existía. Estos resultados reflejan una tendencia favorable hacia la percepción de la promoción de la comunicación interna, aunque un porcentaje significativo señaló niveles intermedios o bajos, lo que podría indicar áreas para optimizar este aspecto en la institución.

Tabla 40:

Pregunta 35, La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones.

V1- 35

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Ninguno o nunca. | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 11,9 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 50,0 |
| | 4. Mucho | 16 | 38,1 | 38,1 | 88,1 |
| | 5. Todo o siempre | 5 | 11,9 | 11,9 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones", los resultados indicaron una percepción dividida. Un 38,1% de los participantes seleccionó la opción "Mucho" y otro 38,1% evaluó la remuneración como regular. Un 11,9% manifestó que la remuneración era atractiva "Todo o siempre", mientras que un 9,5% consideró que era poca y un 2,4% indicó que no lo era. Estos resultados reflejan una percepción mixta sobre la competitividad de la remuneración, con una tendencia hacia evaluaciones intermedias, lo que podría sugerir áreas de mejora en la percepción de los salarios ofrecidos por la institución.

Tabla 41:

Pregunta 37, Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.

V1- 37

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 42,9 |
| | 4. Mucho | 22 | 52,4 | 52,4 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo del personal", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 52,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 33,3% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 9,5% consideró que los productos y servicios son motivos de orgullo en un nivel bajo. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia el orgullo del personal por los productos y servicios de la organización, aunque un porcentaje significativo señaló niveles intermedios, lo que podría sugerir oportunidades para reforzar este sentimiento de identificación y pertenencia.

Tabla 42:

Pregunta 38, Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal.

V1- 38

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | 3. Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 50,0 |
| | 4. Mucho | 21 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo del personal", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 50,0% seleccionando la opción "Mucho". Un 33,3% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 16,7% indicó que los productos y servicios son motivos de orgullo en un nivel bajo. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia el orgullo del personal por los productos y servicios de la organización, aunque una proporción significativa señaló evaluaciones intermedias o bajas, lo que podría sugerir áreas para fortalecer la identificación del personal con los logros de la organización.

Tabla 43:

Pregunta 39, El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.

V1- 39

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 16 | 38,1 | 38,1 | 42,9 |
| | 4. Mucho | 22 | 52,4 | 52,4 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 52,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 38,1% evaluó este aspecto como regular, mientras que otro 4,8% consideró que el supervisor escucha poco los planteamientos. Estos resultados reflejan una tendencia general favorable hacia la capacidad de los supervisores para escuchar a sus colaboradores, aunque un porcentaje significativo identificó niveles intermedios, lo que podría sugerir oportunidades para mejorar este aspecto en la interacción entre supervisores y personal.

Tabla 44:

Pregunta 40, Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.

| | | V1- 40 | | | |
|--------|-------------------|---------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 12 | 28,6 | 28,6 | 33,3 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 90,5 |
| | 5. Todo o siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 28,6% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 4,8% consideró que la relación entre los objetivos de trabajo y la visión de la institución era poca. Estos resultados reflejan una tendencia

mayoritariamente favorable hacia la alineación de los objetivos laborales con la visión institucional, aunque un porcentaje significativo señaló evaluaciones intermedias, lo que podría sugerir oportunidades para reforzar esta conexión.

Tabla 45:

Pregunta 41, Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.

V1- 41

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 17 | 40,5 | 40,5 | 45,2 |
| | 4. Mucho | 22 | 52,4 | 52,4 | 97,6 |
| | 5. Todo o siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 52,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 2,4% indicando "Todo o siempre". Un 40,5% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 4,8% consideró que la promoción de ideas creativas o innovadoras era poca. Estos resultados reflejan una tendencia general favorable hacia la promoción de la creatividad e innovación en la organización, aunque un porcentaje significativo señaló niveles intermedios, lo que podría sugerir oportunidades para fortalecer el fomento de estas prácticas.

Tabla 46:

Pregunta 42, Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.

V1- 42

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | 3. Regular | 13 | 31,0 | 31,0 | 38,1 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 31,0% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 7,1% consideró que la definición de visión, misión y valores era poca. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la claridad de estos elementos fundamentales en la institución, aunque un porcentaje significativo señaló niveles intermedios, lo que podría sugerir áreas de mejora para fortalecer su comprensión y comunicación.

Tabla 47:*Pregunta 43, El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.***V1- 43**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 2. Poco | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 28,6 |
| | 4. Mucho | 28 | 66,7 | 66,7 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 66,7% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 2,4% consideró que el trabajo en función a métodos o planes establecidos era poco frecuente. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la planificación y organización del trabajo en la institución, aunque un porcentaje menor identificó áreas donde esta práctica podría fortalecerse.

Tabla 48:*Pregunta 44, Existe colaboración entre el personal de las diversas aéreas.***V1- 44**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 8 | 19,0 | 19,0 | 23,8 |
| | 4. Mucho | 28 | 66,7 | 66,7 | 90,5 |
| | 5. Todo o siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 66,7% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 19,0% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 4,8% consideró que la colaboración era poca. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la colaboración entre áreas en la institución, aunque un porcentaje menor identificó niveles intermedios o bajos, lo que podría señalar oportunidades para fortalecer la cooperación interdisciplinaria.

Tabla 49:

Pregunta 45, Se dispone de tecnología que facilite en trabajo.

V1- 45

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 3. Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 35,7 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se dispone de tecnología que facilite el trabajo", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 26,2% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 9,5% consideró que la disponibilidad de tecnología era poca. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente favorable sobre la disponibilidad de tecnología en la institución, aunque un porcentaje menor señaló niveles

intermedios o bajos, lo que podría indicar áreas para mejorar el acceso a herramientas tecnológicas que optimicen el trabajo.

Tabla 50:
Pregunta 46, Se reconoce los logros en el trabajado.

V1- 46

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | 3. Regular | 21 | 50,0 | 50,0 | 66,7 |
| | 4. Mucho | 12 | 28,6 | 28,6 | 95,2 |
| | 5. Todo o siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se reconoce los logros en el trabajo", los resultados mostraron una percepción mayoritariamente intermedia, con un 50,0% de los participantes seleccionando la opción "Regular". Un 28,6% indicó "Mucho" y un 4,8% señaló "Todo o siempre", reflejando una percepción positiva aunque moderada. Por otro lado, un 16,7% consideró que el reconocimiento de logros era poco. Estos resultados sugieren que, aunque existe cierta valoración de los logros, hay un margen considerable para fortalecer el reconocimiento dentro de la institución.

Tabla 51:

Pregunta 47, La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

V1- 47

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| | 3. Regular | 20 | 47,6 | 47,6 | 64,3 |
| | 4. Mucho | 15 | 35,7 | 35,7 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral", los resultados reflejaron una percepción mayoritariamente intermedia, con un 47,6% de los participantes seleccionando la opción "Regular". Un 35,7% consideró que la organización es "Mucho" una buena opción, mientras que un 16,7% indicó que lo es "Poco". No se registraron respuestas en el nivel más alto de percepción. Estos resultados sugieren que, aunque hay una valoración positiva moderada, existe un margen significativo para mejorar la percepción sobre la capacidad de la organización para contribuir a la calidad de vida laboral de sus empleados.

Tabla 52:

Pregunta 48, Existe un trato justo en la institución.

V1- 48

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3. Regular | 12 | 28,6 | 28,6 | 33,3 |
| | 4. Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 90,5 |
| | 5. Todo o siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Existe un trato justo en la institución", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 28,6% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 4,8% consideró que el trato justo era poco. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable sobre la justicia en el trato dentro de la institución, aunque un porcentaje menor señaló niveles intermedios o bajos, lo que podría sugerir áreas de mejora en este aspecto.

Tabla 53:

Pregunta 49, Se reconoce los avances en las otras aéreas de la organización.

V1- 49

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 3. Regular | 17 | 40,5 | 40,5 | 42,9 |
| | 4. Mucho | 21 | 50,0 | 50,0 | 92,9 |
| | 5. Todo o siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se reconoce los avances en las otras áreas de la organización", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 50,0% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 40,5% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 2,4% consideró que el reconocimiento de los avances en otras áreas era poco. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente favorable hacia el reconocimiento interdepartamental, aunque un porcentaje significativo señaló niveles intermedios, lo que podría indicar áreas para

mejorar el reconocimiento de logros entre las diferentes áreas de la organización.

Tabla 54:

Pregunta 50, La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

V1- 50

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2. Poco | 6 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | 3. Regular | 8 | 19,0 | 19,0 | 33,3 |
| | 4. Mucho | 23 | 54,8 | 54,8 | 88,1 |
| | 5. Todo o siempre | 5 | 11,9 | 11,9 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 54,8% seleccionando la opción "Mucho" y un 11,9% indicando "Todo o siempre". Un 19,0% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 14,3% consideró que la remuneración acorde al desempeño y los logros era poca. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable, aunque un porcentaje significativo identificó evaluaciones intermedias o bajas, lo que podría sugerir oportunidades para mejorar la percepción sobre la equidad en la remuneración.

Resultado del Cuestionario 2: Desempeño Laboral

Tabla 55:

Pregunta 1, Termina su trabajo en el tiempo establecido.

V2-1

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Nunca | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 2 Poco | 3 | 7,1 | 7,1 | 11,9 |
| | 3 Regular | 14 | 33,3 | 33,3 | 45,2 |
| | 4 Mucho | 19 | 45,2 | 45,2 | 90,5 |
| | 5 todo o Siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Termina su trabajo en el tiempo establecido", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 45,2% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 33,3% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 7,1% consideró que cumple con su trabajo en el tiempo establecido en un nivel bajo, y un 4,8% indicó que nunca lo hace. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable, aunque una proporción significativa señaló niveles intermedios o bajos, lo que podría sugerir oportunidades para mejorar la gestión del tiempo en el cumplimiento de tareas laborales.

Tabla 56:

Pregunta 2, Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.

V2-2

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 3 Regular | 6 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | 4 Mucho | 27 | 64,3 | 64,3 | 78,6 |
| | 5 todo o Siempre | 9 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomiendan", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 64,3% seleccionando la opción "Mucho" y un 21,4% indicando "Todo o siempre". Un 14,3% evaluó este aspecto como regular, mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia ampliamente favorable hacia el adecuado cumplimiento de las tareas asignadas, con una mayoría destacando un desempeño positivo y consistente.

Tabla 57:

Pregunta 3. Realiza un volumen adecuado de trabajo en el día laboral.

V2-3

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Nunca | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 2 Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 7,1 |
| | 3 Regular | 13 | 31,0 | 31,0 | 38,1 |
| | 4 Mucho | 24 | 57,1 | 57,1 | 95,2 |
| | 5 todo o Siempre | 2 | 4,8 | 4,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Realiza un volumen adecuado de trabajo en el día laboral", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 57,1% seleccionando la opción "Mucho" y un 4,8% indicando "Todo o siempre". Un 31,0% evaluó este aspecto como regular, mientras que un 4,8% consideró que realiza un volumen adecuado de trabajo en un nivel bajo y un 2,4% indicó que nunca lo hace. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable, aunque un grupo significativo señaló

niveles intermedios, lo que podría sugerir oportunidades para mejorar la eficiencia diaria de algunos colaboradores.

Tabla 58:

Pregunta 4, Brinda una adecuada orientación a los clientes.

V2-4

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 3 Regular | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| | 4 Mucho | 27 | 64,3 | 64,3 | 76,2 |
| | 5 todo o Siempre | 10 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Brinda una adecuada orientación a los clientes", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 64,3% seleccionando la opción "Mucho" y un 23,8% indicando "Todo o siempre". Un 11,9% evaluó este aspecto como regular, mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia predominantemente favorable hacia la orientación adecuada proporcionada a los clientes, con una mayoría significativa destacando un desempeño positivo en este aspecto.

Tabla 59:

Pregunta, Evita los conflictos dentro del equipo.

V2-5

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 3 Regular | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 4 Mucho | 28 | 66,7 | 66,7 | 76,2 |
| | 5 todo o Siempre | 10 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Evita los conflictos dentro del equipo", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 66,7% seleccionando la opción "Mucho" y un 23,8% indicando "Todo o siempre". Un 9,5% evaluó este aspecto como regular, mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia ampliamente favorable hacia la capacidad de los colaboradores para evitar conflictos dentro del equipo, destacando un desempeño positivo en la promoción de un ambiente laboral armonioso.

Tabla 60:

Pregunta 6, Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos.

| | | V2-6 | | | |
|--------|------------------|-------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 3 Regular | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 4 Mucho | 29 | 69,0 | 69,0 | 78,6 |
| | 5 todo o Siempre | 9 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 69,0% seleccionando la opción "Mucho" y un 21,4% indicando "Todo o siempre". Un 9,5% evaluó este aspecto como regular, mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia favorable hacia la iniciativa de los colaboradores para proponer ideas innovadoras, lo que destaca un desempeño positivo en la mejora de los procesos dentro de la organización.

Tabla 61:
Pregunta 7, Se muestra asequible al cambio.

V2-7

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 3 Regular | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| | 4 Mucho | 25 | 59,5 | 59,5 | 71,4 |
| | 5 todo o Siempre | 12 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se muestra asequible al cambio", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 59,5% seleccionando la opción "Mucho" y un 28,6% indicando "Todo o siempre". Un 11,9% evaluó este aspecto como regular, mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la disposición de los colaboradores al cambio, destacando un desempeño positivo en la adaptabilidad dentro de la organización.

Tabla 62:
Pregunta 8, Se anticipa a las dificultades.

V2-8

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 1 Nunca | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 2 Poco | 17 | 40,5 | 40,5 | 45,2 |
| | 3 Regular | 15 | 35,7 | 35,7 | 81,0 |
| | 4 Mucho | 7 | 16,7 | 16,7 | 97,6 |
| | 5 todo o Siempre | 1 | 2,4 | 2,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se anticipa a las dificultades", los resultados mostraron una percepción menos favorable en comparación con otras áreas evaluadas. Un 40,5% de los participantes indicó que lo hace "Poco", mientras que un 35,7% lo evaluó como "Regular". Solo un 16,7% seleccionó la opción "Mucho" y un 2,4% señaló "Todo o siempre". Además, un 4,8% indicó que nunca se anticipa a las dificultades. Estos resultados sugieren que la capacidad de anticiparse a los problemas es un área de oportunidad significativa dentro de la organización, con margen para desarrollar habilidades y estrategias proactivas entre los colaboradores.

Tabla 63:

Pregunta 9. Tiene capacidad de resolución de problemas.

V2-9

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 3 Regular | 10 | 23,8 | 23,8 | 23,8 |
| | 4 Mucho | 28 | 66,7 | 66,7 | 90,5 |
| | 5 todo o Siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Tiene capacidad de resolución de problemas", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 66,7% seleccionando la opción "Mucho" y un 9,5% indicando "Todo o siempre". Un 23,8% evaluó este aspecto como regular, mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la percepción de la capacidad de

los colaboradores para resolver problemas, destacando un desempeño positivo en esta habilidad clave para la organización.

Tabla 64:

Pregunta 10, Muestra disposición para integrarse al equipo.

V2-10

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 Nunca | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| | 2 Poco | 11 | 26,2 | 26,2 | 35,7 |
| | 3 Regular | 10 | 23,8 | 23,8 | 59,5 |
| | 4 Mucho | 13 | 31,0 | 31,0 | 90,5 |
| | 5 todo o Siempre | 4 | 9,5 | 9,5 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Muestra disposición para integrarse al equipo", las respuestas reflejaron una distribución diversa. Un 31,0% de los participantes seleccionó la opción "Mucho", mientras que un 23,8% lo evaluó como "Regular". Un 26,2% indicó "Poco" y un 9,5% señaló "Nunca", al igual que "Todo o siempre". Estos resultados sugieren que, aunque un grupo significativo tiene una disposición positiva para integrarse al equipo, también hay una proporción importante que señala niveles bajos o intermedios, lo que podría indicar áreas de mejora en la cohesión y colaboración entre los colaboradores.

Tabla 65:*Pregunta 11, Se identifica rápidamente con los objetivos del equipo.***V2-11**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 3 Regular | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 4 Mucho | 27 | 64,3 | 64,3 | 66,7 |
| | 5 todo o Siempre | 14 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se identifica rápidamente con los objetivos del equipo", la mayoría de los participantes manifestó una percepción altamente positiva, con un 64,3% seleccionando la opción "Mucho" y un 33,3% indicando "Todo o siempre". Solo un 2,4% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia ampliamente favorable hacia la identificación de los colaboradores con los objetivos del equipo, destacando un fuerte alineamiento con las metas grupales dentro de la organización.

Tabla 66:*Pregunta 12, Colabora con los demás para el logro de objetivos de la empresa***V2-12**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 3 Regular | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 4 Mucho | 28 | 66,7 | 66,7 | 69,0 |
| | 5 todo o Siempre | 13 | 31,0 | 31,0 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Colabora con los demás para el logro de objetivos de la empresa", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 66,7% seleccionando la opción "Mucho" y un

31,0% indicando "Todo o siempre". Solo un 2,4% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia claramente favorable hacia la colaboración entre los colaboradores para alcanzar los objetivos empresariales, destacando un alto nivel de compromiso y trabajo en equipo en la organización.

Tabla 67:
Pregunta 13, No comete errores en el trabajo.

| | | V2-13 | | | |
|--------|------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 2 Poco | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 3 Regular | 7 | 16,7 | 16,7 | 19,0 |
| | 4 Mucho | 25 | 59,5 | 59,5 | 78,6 |
| | 5 todo o Siempre | 9 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "No comete errores en el trabajo", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 59,5% seleccionando la opción "Mucho" y un 21,4% indicando "Todo o siempre". Un 16,7% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que un 2,4% consideró que comete pocos errores. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la precisión en el desempeño laboral, destacando un nivel significativo de atención y cuidado en el trabajo realizado por los colaboradores.

Tabla 68:*Pregunta 14, Hace uso racional de los recursos.***V2-14**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 3 Regular | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| | 4 Mucho | 30 | 71,4 | 71,4 | 83,3 |
| | 5 todo o Siempre | 7 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Hace uso racional de los recursos", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 71,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 16,7% indicando "Todo o siempre". Un 11,9% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia claramente favorable hacia la eficiencia en el uso de los recursos por parte de los colaboradores, destacando un enfoque responsable y racional en la gestión de los mismos dentro de la organización.

Tabla 69:*Pregunta 15, No requiere de supervisión frecuente.***V2-15**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 2 Poco | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 3 Regular | 5 | 11,9 | 11,9 | 16,7 |
| | 4 Mucho | 26 | 61,9 | 61,9 | 78,6 |
| | 5 todo o Siempre | 9 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "No requiere de supervisión frecuente", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 61,9% seleccionando la opción "Mucho" y un 21,4% indicando "Todo o siempre". Un 11,9% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que un 4,8% consideró que requiere supervisión en un nivel bajo. Estos resultados reflejan una tendencia claramente favorable hacia la autonomía de los colaboradores en el desempeño de sus funciones, destacando un nivel significativo de independencia en su trabajo diario.

Tabla 70:

Pregunta 16, Se muestra profesional en el trabajo.

V2-16

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 3 Regular | 12 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| | 4 Mucho | 23 | 54,8 | 54,8 | 83,3 |
| | 5 todo o Siempre | 7 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Se muestra profesional en el trabajo", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 54,8% seleccionando la opción "Mucho" y un 16,7% indicando "Todo o siempre". Un 28,6% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia favorable hacia el profesionalismo en el desempeño laboral de los colaboradores, aunque un porcentaje significativo señaló evaluaciones intermedias, lo que podría sugerir oportunidades para reforzar este aspecto.

Tabla 71:

Pregunta 17, Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros y autoridades.

| | | V2-17 | | | |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 1 Nunca | 1 | 2,4 | 2,4 | 2,4 |
| | 3 Regular | 8 | 19,0 | 19,0 | 21,4 |
| | 4 Mucho | 23 | 54,8 | 54,8 | 76,2 |
| | 5 todo o Siempre | 10 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros y autoridades", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 54,8% seleccionando la opción "Mucho" y un 23,8% indicando "Todo o siempre". Un 19,0% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que un 2,4% indicó que nunca se muestra respetuoso y amable. Estos resultados reflejan una tendencia claramente favorable hacia el respeto y la amabilidad en las interacciones laborales, aunque un porcentaje menor señaló niveles intermedios o bajos, lo que podría sugerir áreas de mejora en este aspecto.

Tabla 72:

Pregunta 18, Planifica sus actividades del día.

| | | V2-18 | | | |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 3 Regular | 8 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| | 4 Mucho | 31 | 73,8 | 73,8 | 92,9 |
| | 5 todo o Siempre | 3 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Planifica sus actividades del día", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 73,8% seleccionando la opción "Mucho" y un 7,1% indicando "Todo o siempre". Un 19,0% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la planificación diaria de las actividades por parte de los colaboradores, lo que destaca un desempeño organizado en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

Tabla 73:
Pregunta 19, Ejecuta sus actividades.

| | | V2-19 | | | |
|--------|------------------|--------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | 3 Regular | 3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | 4 Mucho | 30 | 71,4 | 71,4 | 78,6 |
| | 5 todo o Siempre | 9 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Ejecuta sus actividades", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 71,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 21,4% indicando "Todo o siempre". Un 7,1% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia claramente favorable hacia la ejecución de las actividades laborales por parte de los colaboradores, destacando un desempeño consistente y efectivo en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Tabla 74:*Pregunta 20, Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos.***V2-20**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 3 Regular | 3 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | 4 Mucho | 30 | 71,4 | 71,4 | 78,6 |
| | 5 todo o Siempre | 9 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En cuanto a la pregunta "Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos", la mayoría de los participantes expresó una percepción positiva, con un 71,4% seleccionando la opción "Mucho" y un 21,4% indicando "Todo o siempre". Un 7,1% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia mayoritariamente favorable hacia la adherencia a los procedimientos establecidos en la ejecución de las actividades laborales, destacando un cumplimiento consistente y alineado con las normativas de la organización.

Tabla 75:*Pregunta 21. Se preocupa por alcanzar las metas.***V2-21**

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 3 Regular | 2 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| | 4 Mucho | 25 | 59,5 | 59,5 | 64,3 |
| | 5 todo o Siempre | 15 | 35,7 | 35,7 | 100,0 |
| | Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

En relación con la pregunta "Se preocupa por alcanzar las metas", la mayoría de los participantes manifestó una percepción positiva, con un 59,5% seleccionando la opción "Mucho" y un 35,7% indicando "Todo o siempre". Un 4,8% evaluó este aspecto como "Regular", mientras que no se registraron respuestas en los niveles más bajos. Estos resultados reflejan una tendencia claramente favorable hacia la preocupación de los colaboradores por alcanzar las metas establecidas, destacando un fuerte compromiso con el logro de los objetivos organizacionales.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1 Análisis de correlaciones

En el presente estudio se aplicó el análisis de correlación de Spearman para evaluar las relaciones entre las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral, así como entre las dimensiones Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales con la variable Desempeño Laboral. Dado que se utilizó una escala Likert, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, adecuado para analizar datos ordinales y no normales. Para interpretar los resultados de las correlaciones, se tomó como referencia la Tabla 12 propuesta por Suárez Ibujés, M. O. (2011).

Tabla 76:*Criterios usados para evaluar el coeficiente de correlación de Spearman*

| Valor | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Suarez, M. (2015)

Con base en el análisis de correlación de Spearman realizado entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,356, indicando una relación positiva moderada entre ambas variables, con una significancia estadística de 0,021 ($p < 0,05$). Estos resultados confirman que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), validando que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral dentro de la organización.

Tabla 77:

Análisis de correlación de la Variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Correlaciones

| | | | V1 | V2 |
|-----------------|----|-----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | V1 | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,356* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,021 |
| | | N | 42 | 42 |
| | V2 | Coefficiente de correlación | ,356* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,021 | . |
| | | N | 42 | 42 |

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

Asimismo, se usaron los mismos criterios de la Tabla 76 para determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Tabla 78:

Análisis de correlación entre la Dimensión Autorrealización (V1D1) y la Variable Desempeño laboral (V2)

Correlaciones

| | | | V1D1 | V2 |
|-----------------|------|-----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | V1D1 | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,223 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 42 | 42 |
| | V2 | Coefficiente de correlación | ,223 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 42 | 42 |

La correlación de Spearman entre la dimensión Autorrealización (V1D1) y el Desempeño Laboral (V2) fue de 0,223, lo que se clasificaría como una correlación positiva baja de acuerdo con los criterios de Suárez (2011, 2015). Sin embargo, el valor de significancia ($p = 0,001$) se ubicó por debajo del

umbral de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa, pese a tratarse de un coeficiente de magnitud baja. Es decir, hubo suficiente evidencia para respaldar que, en la muestra analizada, la Autorrealización y el Desempeño laboral se asociaron de forma positiva, aunque no de manera muy intensa.

Tabla 79:

Análisis de correlación entre la Dimensión Involucramiento Laboral (V1D2) y la Variable Desempeño laboral (V2)

| | | | V1d2 | V2 |
|-----------------|------|----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | V1d2 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,290 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | | N | 42 | 42 |
| | V2 | Coeficiente de correlación | ,290 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | | N | 42 | 42 |

La correlación de Spearman entre la dimensión Involucramiento Laboral (V1D2) y el Desempeño Laboral (V2) fue de 0,290, lo cual se clasifica como una correlación positiva de magnitud baja según los criterios de Suárez (2011, 2015). No obstante, el valor de significancia ($p = 0,003$) se encontró por debajo del nivel de 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se confirmó la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el Involucramiento Laboral y el Desempeño Laboral en los trabajadores analizados, pese a que el coeficiente reflejó una fuerza de asociación relativamente baja.

Tabla 80:

Análisis de correlación entre la Dimensión Supervisión (V1D3) y la Variable Desempeño laboral (V2)

| | | | V1d3 | V2 |
|-----------------|------|----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | V1d3 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,271 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 42 | 42 |
| | V2 | Coeficiente de correlación | ,271 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 42 | 42 |

La correlación de Spearman entre la dimensión Supervisión (V1D3) y el Desempeño Laboral (V2) fue de 0,271, un valor que se ubica en el rango de correlación positiva baja de acuerdo con los criterios de Suárez (2011, 2015). Sin embargo, el valor de significancia ($p = 0,002$) se encontró por debajo del nivel de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y afirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la Supervisión y el Desempeño Laboral, pese a que la magnitud de dicha correlación fue relativamente baja.

Tabla 81:

Análisis de correlación entre la Dimensión Comunicación (V1D4) y la Variable Desempeño laboral (V2)

Correlaciones

| | | | V1d4 | V2 |
|-----------------|------|----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | V1d4 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,408** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,007 |
| | | N | 42 | 42 |
| | V2 | Coeficiente de correlación | ,408** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 | . |
| | | N | 42 | 42 |

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

La correlación de Spearman entre la dimensión Comunicación (V1D4) y el Desempeño Laboral (V2) fue de 0,408, con un valor de significancia de 0,007, menor al umbral de 0,05, lo que indicó una asociación estadísticamente significativa. De acuerdo con los criterios de la tabla de referencia utilizada, el coeficiente reflejó una correlación positiva de magnitud moderada. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se corroboró la hipótesis alternativa que planteaba la existencia de una relación significativa entre la Comunicación y el Desempeño Laboral.

Tabla 82:

Análisis de correlación entre la Dimensión Condiciones Laborales (V1D5) y la Variable Desempeño laboral (V2)

Correlaciones

| | | V1d5 | V2 |
|-----------------|------|-----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | V1d5 | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 42 |
| V2 | V2 | Coefficiente de correlación | ,505** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 42 |

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

La correlación de Spearman entre la dimensión Condiciones Laborales (V1D5) y el Desempeño Laboral (V2) fue de 0,505, con un valor de significancia de 0,001, inferior al umbral de 0,05 establecido para la relevancia estadística. Dicho coeficiente reflejó una correlación positiva de magnitud moderada, por lo que se rechazó la hipótesis nula que planteaba la inexistencia de una relación significativa, y se confirmó la hipótesis alternativa que afirmaba la presencia de una asociación entre las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral.

4.3.2. Matriz de Contrastación de la hipótesis

La matriz de contrastación de la hipótesis se muestra en la Tabla 19. En ella se detalla a manera de resumen que tanto la Hipótesis HG como las He 4 y 5 se aceptan mientras que las He 1, 2 y 3 se rechazan debido al valor de significancia estadística que se obtuvieron en los resultados.

Tabla 83:
Matriz de Contrastación de hipótesis

| Hipótesis | Estadístico | Rho de Spearman | p-valor | Grado de Correlación (según Suárez) | Decisión | Conclusión |
|---|-------------|-----------------|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| H1 General <i>“Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional (V1) y el Desempeño Laboral (V2).”</i> | Spearman | 0,356 | 0,021 | Positiva moderada | Rechaza H0 ($p < 0,05$) | Se confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. |
| H1.1 <i>“Existe una relación significativa entre la Autorrealización (V1D1) y el Desempeño Laboral (V2).”</i> | Spearman | 0,223 | 0,001 | Positiva baja | Rechaza H0 ($p < 0,05$) | Se evidencia una relación significativa, aunque de magnitud baja, entre la Autorrealización y el Desempeño Laboral. |
| H1.2 <i>“Existe una relación significativa entre el Involucramiento Laboral (V1D2) y el Desempeño Laboral (V2).”</i> | Spearman | 0,290 | 0,003 | Positiva baja | Rechaza H0 ($p < 0,05$) | Existe una relación significativa y de magnitud baja entre el Involucramiento Laboral y el Desempeño Laboral. |
| H1.3 <i>“Existe una relación significativa entre la Supervisión (V1D3) y el Desempeño Laboral (V2).”</i> | Spearman | 0,271 | 0,002 | Positiva baja | Rechaza H0 ($p < 0,05$) | Se confirma una relación estadísticamente significativa, de magnitud baja, entre la Supervisión y el Desempeño Laboral. |
| H1.4 <i>“Existe una relación significativa entre la Comunicación (V1D4) y el Desempeño Laboral (V2).”</i> | Spearman | 0,408 | 0,007 | Positiva moderada | Rechaza H0 ($p < 0,05$) | Hay evidencia de una relación significativa y de magnitud moderada entre la Comunicación y el Desempeño Laboral. |
| H1.5 <i>“Existe una relación significativa entre las Condiciones Laborales (V1D5) y el Desempeño Laboral (V2).”</i> | Spearman | 0,505 | 0,001 | Positiva moderada | Rechaza H0 ($p < 0,05$) | Se confirma una relación significativa y de magnitud moderada entre las Condiciones Laborales y el Desempeño Laboral. |

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión de resultados

En atención al objetivo general de esta investigación, consistente en determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,356 ($p = 0,021$). Este valor indicó una relación positiva de magnitud moderada según los criterios de Suárez (2011). Para enriquecer el análisis, en la Tabla 84 se comparan los resultados de este estudio con los de otras investigaciones que también examinaron la correlación global entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Tabla 84:

Comparación de la correlación global entre Clima Organizacional (CO) y Desempeño Laboral (DL) en diferentes estudios

| Autor / Año | País / Contexto | Método / Muestra | Coeficiente (r / Rho / p) | Conclusión principal |
|--------------------------|--|--|---|--|
| Morales (2021) | Ecuador (Fiscalía provincial de Chimborazo) | Diseño no experimental, correlacional n = 116 | $\rho = 0,625$ $p < 0,05$ | Efecto significativo y directo de CO en DL |
| Aguiar (2021) | Ecuador (Gobiernos Autónomos Descentralizados) | Diseño no experimental, correlacional n = 95 | (no se reporta el valor exacto, pero significativa) | CO se asocia de manera significativa y positiva con el DL |
| Santamaria (2020) | Ecuador (Empresa DATAPRO S.A.) | Enfoque cuantitativo-cualitativo, correlacional n = 106 | Incidencia significativa (no se reporta r exacto) | CO afecta los resultados laborales; diversas dimensiones inciden en DL |
| Meza (2018) | México (Universidad Linda Vista) | r de Pearson n = 120 (aprox.) | r = 0,569 p = 0,000 | CO se relaciona positivamente con el DL |
| Pastor (2018) | Perú (Empresa de combustibles e hidrocarburos) | Diseño correlacional n = 280 | $\rho = 0,941$ $p < 0,05$ | Relación altamente significativa entre CO y DL |

| | | | | |
|---------------------------|--|--|-------------------------------|---|
| Lipa (2020) | Perú (MYPE Voltrailer, Huachipa) | Diseños descriptivo, correlacional n = 85 | $\rho = 0,772$ $p < 0,05$ | Existe correlación alta y significativa entre CO y DL |
| Estudio actual | Perú (Empresa KCA Deutag) | Rho de Spearman n = 42 | $\rho = 0,356$ $p = 0,021$ | Relación positiva moderada y significativa entre CO y DL |

Como se aprecia en la Tabla 84, los coeficientes de correlación varían en función del tipo de organización, la muestra y la metodología. Algunos trabajos (Pastor, 2018; Lipa, 2020) reportan una magnitud “alta” o “muy alta” (0,772 a 0,941), mientras que en este estudio el valor (0,356) se sitúa en el rango “moderado”. Aun así, todos coinciden en que el Clima Organizacional se relaciona de manera significativa con el Desempeño Laboral, sustentando la importancia de gestionar adecuadamente los factores internos que configuran el ambiente de trabajo.

En lo concerniente a los objetivos específicos, cada dimensión de la variable Clima Organizacional arrojó un coeficiente significativo ($p < 0,05$) que pone de relieve su influencia en el Desempeño. Para facilitar la comparación, en la Tabla 2 se presenta una síntesis de los resultados obtenidos en este estudio frente a la bibliografía pertinente, que también analiza dimensiones o factores similares.

Tabla 85:*Comparación de resultados en las dimensiones específicas del Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral*

| Dimensión | Resultado en el Estudio Actual (Rho, p) | Magnitud (Seg. Suárez) | Autores que respaldan | | Hallazgos comparables |
|-------------------------|---|------------------------|-----------------------|---------------------------------------|--|
| Autorrealización | $\rho = 0,223$ $p = 0,001$ | Positiva baja | Palma (1999) | Carrillo (citado en Santamaria, 2020) | El desarrollo personal y profesional se vincula con mejor rendimiento (Santamaria, 2020). |
| Involucramiento Laboral | $\rho = 0,290$ $p = 0,003$ | Positiva baja | Palma (1999) | Meza (2018) | Identificación con valores de la empresa impulsa compromiso y mejor desempeño (Meza, 2018). |
| Supervisión | $\rho = 0,271$ $p = 0,002$ | Positiva baja | Chiavenato (1992) | Santamaria (2020) | El liderazgo y la supervisión de tareas elevan la eficacia (Santamaria, 2020). |
| Comunicación | $\rho = 0,408$ $p = 0,007$ | Positiva moderada | Santamaria (2020) | Meza (2018) | El flujo informativo efectivo promueve cooperación y mejora resultados (Meza, 2018). |
| Condiciones Laborales | $\rho = 0,505$ $p = 0,001$ | Positiva moderada | Chiavenato (1992) | Palma Carrillo (1999) | Los recursos materiales, financieros y psicosociales adecuados sostienen un mayor desempeño. |

Tal como se sintetiza en la Tabla 85, las dimensiones Autorrealización, Involucramiento Laboral y Supervisión presentan correlaciones clasificadas como “positivas bajas”, pero estadísticamente significativas, lo que sugiere que todo esfuerzo por mejorar estos aspectos —aunque la fuerza de la asociación no sea alta— incidirá favorablemente en el rendimiento de los colaboradores. Por su parte, Comunicación y Condiciones Laborales alcanzaron valores “moderados”, coincidiendo con hallazgos como los de Santamaria (2020) y Meza (2018), donde se subraya que la claridad y fluidez

en los canales comunicativos, así como la provisión de medios e infraestructura adecuados, promueven el incremento de la productividad.

En comparación con otros estudios, se observan diferentes magnitudes de correlación, en parte atribuibles a factores contextuales (tipo de organización, cultura institucional, número de empleados encuestados, etc.). Sin embargo, la constante en todos los trabajos revisados (Morales, 2021; Aguiar, 2021; Pastor, 2018; Lipa, 2020, entre otros) es la existencia de un vínculo positivo y significativo entre las dimensiones del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral.

En conjunto, la evidencia empírica aquí expuesta y su contraste con la literatura previa permiten concluir que la gestión estratégica del Clima Organizacional resulta esencial para lograr un Desempeño Laboral de mayor calidad. Tanto la provisión de condiciones materiales adecuadas como el impulso de la comunicación, la supervisión efectiva y las oportunidades de autorrealización e involucramiento son factores que, al estar bien atendidos, benefician notoriamente la productividad de la empresa KCA Deutag.

5.2 Conclusiones y Recomendaciones

5.2.1 Conclusiones

En primer lugar, respecto al objetivo general, se determinó que el Clima Organizacional tiene una relación estadísticamente significativa con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag ($\rho = 0,356$; $p < 0,05$). Este resultado evidenció que una percepción favorable del ambiente interno repercute positivamente en la eficacia y productividad de los colaboradores.

En cuanto al primer objetivo específico sobre la Autorrealización, se encontró que presenta una correlación positiva, aunque baja ($\rho = 0,223$; $p < 0,05$). Este hallazgo señala que el desarrollo personal y el sentimiento de superación constituyen factores que aportan, en menor medida, a la mejora del desempeño.

Respecto al segundo objetivo específico referente al Involucramiento Laboral, se confirmó una correlación positiva baja ($\rho = 0,290$; $p < 0,05$). Esto indica que el grado de identificación y compromiso del personal con los valores y objetivos de la organización incide de manera significativa en la calidad de la labor realizada, si bien la fuerza de esta relación no fue muy elevada.

En lo que concierne al tercer objetivo específico sobre la Supervisión, el coeficiente de $0,271$ ($p < 0,05$) confirmó la existencia de una relación

estadísticamente significativa de baja magnitud con el Desempeño Laboral. Esto pone de relieve el papel del liderazgo y la guía adecuada para optimizar los resultados de los trabajadores.

En el caso del cuarto objetivo específico sobre la Comunicación, se obtuvo un coeficiente de 0,408 ($p < 0,05$), considerado como una correlación positiva moderada. Dicho resultado refleja que la claridad, fluidez y oportunidad en la transmisión de información se vinculan de manera notable con la eficacia y la coordinación en las tareas diarias.

Por último, respecto al quinto objetivo específico sobre las Condiciones Laborales registraron una correlación de 0,505 ($p < 0,05$), clasificada como positiva moderada, lo cual constituyó el mayor impacto entre las dimensiones analizadas. Esto deja en evidencia que una infraestructura, recursos y entorno psicosocial adecuados refuerzan significativamente la motivación y el compromiso de los colaboradores, resultando en un mejor desempeño en la organización.

5.2.2 Recomendaciones

Se sugiere, en primer lugar, fortalecer las estrategias que promuevan un ambiente laboral positivo en la empresa KCA Deutag, dado que se evidenció la influencia significativa del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral. Resulta pertinente diseñar planes de acción que aborden de manera integral los aspectos psicológicos, culturales y materiales del entorno de trabajo, con el fin de mantener elevados niveles de motivación y eficacia.

En relación con la Autorrealización, se recomienda instaurar o consolidar programas de desarrollo personal y profesional. La creación de talleres, conferencias y oportunidades de formación continua contribuiría a incentivar el crecimiento individual, reflejándose en una actitud más proactiva y un mejor desempeño en las funciones asignadas.

Respecto al Involucramiento Laboral, conviene fomentar iniciativas que refuercen el compromiso de los trabajadores con los objetivos y valores de la organización. La realización de encuentros participativos, la difusión clara de las metas corporativas y el reconocimiento de logros o innovaciones del personal pueden incrementar el sentido de pertenencia y elevar la calidad del trabajo realizado.

En cuanto a la Supervisión, se recomienda capacitar a los líderes y mandos medios en aspectos de comunicación asertiva, retroalimentación constructiva y liderazgo transformacional. Al propiciar una dirección cercana y orientada al apoyo, los colaboradores recibirán lineamientos claros y contarán con un acompañamiento oportuno que promueva su desarrollo y mejore su rendimiento.

Para mejorar la Comunicación, es aconsejable optimizar los canales y los mecanismos de intercambio de información interna. La periodicidad de reuniones, el uso eficiente de herramientas digitales y la instauración de espacios de retroalimentación bidireccional ayudarán a reducir la

incertidumbre y los malentendidos, facilitando un clima laboral más colaborativo.

Finalmente, se sugiere dar prioridad a las Condiciones Laborales, atendiendo tanto a los recursos físicos como a los factores psicosociales. Mejorar la infraestructura, asegurar la disponibilidad de herramientas adecuadas y garantizar un ambiente seguro y confortable incidirá en la motivación y el bienestar de los trabajadores, lo que, a su vez, redundará en niveles más altos de productividad y satisfacción en el desempeño.

FUENTES DE INFORMACION

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning Editores.
- Aguiar, J., & Guaman, K. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco* (Doctoral dissertation, Tesis de maestría).
- Barrios, R. A. C. (2021). El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Terpel Perú SA.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. México. Editorial Trillas.
- Calderón Gálvez, N. G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT*, 2017.
- Campbell, J. B., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., & Weick, K. E. (1970). *Managerial behaviour, performance, and effectiveness*. McGraw-Hill
- Campos Lucano, O. O., & Davila Torres, J. L. (2023). *Clima organizacional y su relación con el desempeño de los Colaboradores del BCP–Sucursal Chiclayo*, 2021.

Chiavenato, I. (1992). Recursos humanos. In Recursos humanos (pp. 523-523).

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.) México: Editorial McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

European Business Review. (2024). The benefits of a positive work environment. Recuperado de <https://elpais.com/sociedad/2024-10-14/el-bienestar-de-los-empleados-refuerza-el-exito-empresarial.html>

García, A., Torres, M., & Rojas, P. (2023). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en empresas de Lima. Revista de Psicología Organizacional, 15(2), 23-40.

Harvard Business Review. (2024). Employee well-being as a driver of business success. Recuperado de <https://hbr.org/>

Hernández, R. (2010). Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la investigación, 6, 2014-2015.

Ibujés, S., & Orlando, M. (2015). Coeficiente de correlación de Karl Pearson. Monografias. com, <https://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson>.

- Lipa Chávez, J. L. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa.
- Litwin y Stinger (2015). El clima organizacional: definición, dimensiones. Conexión ESAN.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención.
- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista. *Chiapas*.
- Montoya Meza, D. A. (2016). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015.
- Morales Méndez, A. F. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios de la fiscalía provincial de Chimborazo* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.).
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). metodología de la investigación Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Palacio. (2004). Psicología de la organización. Madrid: Pearson Educación.
- Palma, S. (1999). Elaboración y estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SLSPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana.

- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en psicología*. 3(1): 11-21
- Palma, S. (2004). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. *Pirámide. Revista del Departamento de Psicología*, 5, 49-59.
- Pastor Guillén, A. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*, Lima 2017.
- Patiño-Pilliza, K., Fonseca-León, C., & Chango-Galarza, M. (2022). Control de costos de producción bajo la Norma ISO 9001: 2015: Una opción a la minimización del desperdicio económico en los negocios artesanales de la parroquia La Victoria, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi, periodo 2019-2021. *Revista Publicando*, 9(35), 19-32.
- Payne, R. L. (1971) *Organizational Climate. The concept and reserch finding*.
- Pérez Champi, D. M. (2019). Liderazgo y su influencia en el Desempeño Laboral de los millennials en el sector de Tecnologías de la Información en el 2019. *Perú: Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.* (vol. IX n.º 1), 1999.
- Ramírez Campos, Á. F., & Domínguez Aguirre, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación administrativa*, 41(109), 21-30.
- Ramírez Martínez, D. C., Martínez Ruiz, L. C., & Castellanos Domínguez, Ó. F. (2012). Divulgación y difusión del conocimiento: las revistas científicas. *Biogestión*.

Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson educación.

Robbins, S., & Coulter, M. (2000). Administración. Ed.

Ruíz Gómez, N. E. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019.

Santamaría Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro SA* (Master's thesis, Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).

Silvia, G. V., Oliver, M. F. G., & Cruz, L. M. H. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI boletín científico de la escuela superior Tepeji Del Río*, 4(8).

Suárez Ibijés, M. O. (2011). Coeficiente de correlación de Karl Pearson.

Tuesta Chávez, C. E. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto–2020. Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.

Universidad Católica Lumen Gentium. (2023). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral. Recuperado de <https://repository.unicatolica.edu.co/>

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de Consistencia

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|--|---|---|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | | |
| ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag? | Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores empresa KCA Deutag. | <u>Variable 1</u> Clima Organizacional <u>Dimensiones</u> | <u>Tipo de Investigación:</u> Básica <u>Enfoque:</u> Cuantitativo <u>Diseño de Investigación:</u> No experimental y transversal descriptiva. <u>Población y Muestra</u> 90 participantes. <u>Instrumentos de Investigación:</u> Encuesta - Cuestionario |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | <ul style="list-style-type: none"> • Autorrealización • Involucramiento Laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones Laborales | |
| ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag? | Determinar la relación entre la autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | Existe una relación significativa entre la autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | | |
| ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag? | Determinar la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | | |
| ¿Cuál es la relación entre la Supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag? | Determinar la relación entre la Supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | Existe una relación significativa entre la Supervisión y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | <u>Variable 2</u> Desempeño Laboral <u>Dimensiones</u> | |
| ¿Cuál es la relación entre la Comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag? | Determinar la relación entre la Comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | Existe una relación significativa entre la Comunicación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | <ul style="list-style-type: none"> • Orientación de resultados • Relaciones Interpersonales • Iniciativa • Trabajo en Equipo • Calidad • Organización | |
| ¿Cuál es la relación entre las Condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag? | Determinar la relación entre las Condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | Existe una relación significativa entre las Condiciones laborales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa KCA Deutag. | | |

ANEXO N° 2: Instrumento de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Para el Desarrollo de la presente investigación se tomó como método de evaluación para la variable del Clima Organizacional el cuestionario de Palma Carrillo, Sonia. (1994).

Se empleará una escala de Likert del 1 al 5 de acuerdo con el siguiente detalle: Ninguno nunca (1), Poco (2), Regular (3), Mucho (4) y Todo o siempre (5)

| N° | ENUNCIADOS | Ninguno Nunca (1) | Poco (2) | Regular (3) | Mucho (4) | Todo o Siempre (5) |
|----|--|-------------------|----------|-------------|-----------|--------------------|
| 1 | Existe oportunidad de progresar en la institución. | | | | | |
| 2 | Se siente comprometido con el éxito de la organización. | | | | | |
| 3 | El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | | | | | |
| 4 | Se encuentra con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | | | | | |
| 5 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. | | | | | |
| 6 | El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores. | | | | | |
| 7 | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. | | | | | |
| 8 | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. | | | | | |
| 9 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente. | | | | | |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores. | | | | | |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | | | | | |
| 12 | Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización. | | | | | |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas. | | | | | |
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | | | | | |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. | | | | | |
| 16 | Se valora los altos niveles de desempeño. | | | | | |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización. | | | | | |
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. | | | | | |
| 19 | Existen suficientes canales de comunicación. | | | | | |
| 20 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 21 | Los superiores expresan reconocimiento por los logros. | | | | | |
| 22 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día. | | | | | |
| 23 | Las responsabilidades de puesto están claramente definidas. | | | | | |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. | | | | | |
| 25 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda. | | | | | |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | | | | | |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | | | | | |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | | | | | |
| 29 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. | | | | | |
| 30 | Existe una buena administración de los recursos. | | | | | |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | | | | | |
| 32 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | | | | | |
| 33 | Existe normas y procedimientos como guías de trabajo | | | | | |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | |
| 35 | La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones. | | | | | |
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal. | | | | | |
| 38 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivos de orgullo del personal. | | | | | |
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | | | | | |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. | | | | | |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | | | | | |
| 42 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. | | | | | |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. | | | | | |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas aéreas. | | | | | |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilite en trabajo. | | | | | |
| 46 | Se reconoce los logros en el trabajado. | | | | | |
| 47 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | | | | | |
| 48 | Existe un trato justo en la institución. | | | | | |
| 49 | Se reconoce los avances en las otras aéreas de la organización. | | | | | |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros | | | | | |

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Para el Desarrollo de la presente investigación se tomó como método de evaluación para la variable del Desempeño Laboral el cuestionario de Montoya Meza, D. (2016).

Se empleará una escala de Likert del 1 al 5 de acuerdo con el siguiente detalle: Ninguno nunca (1), Poco (2), Regular (3), Mucho (4) y Todo o siempre (5)

| Items | Ninguno o nunca (1) | Poco (2) | Regular (3) | Mucho (4) | Todo o siempre (5) |
|--|------------------------|----------|----------------|-----------|-----------------------|
| 1. Termina su trabajo en el tiempo establecido. | | | | | |
| 2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda. | | | | | |
| 3. Realiza un volumen adecuado de trabajo en el día laboral. | | | | | |
| 4. Brinda una adecuada orientación a los clientes. | | | | | |
| 5. Evita los conflictos dentro del equipo. | | | | | |
| 6. Presenta nuevas ideas para mejorar los procesos. | | | | | |
| 7. Se muestra asequible al cambio. | | | | | |
| 8. Se anticipa a las dificultades. | | | | | |
| 9. Tiene capacidad de resolución de problemas. | | | | | |
| 10. Muestra disposición para integrarse al equipo. | | | | | |
| 11. Se identifica rápidamente con los objetivos del equipo. | | | | | |
| 12. Colabora con los demás para el logro de objetivos de la empresa | | | | | |
| 13. No comete errores en el trabajo. | | | | | |
| 14. Hace uso racional de los recursos. | | | | | |
| 15. No requiere de supervisión frecuente. | | | | | |
| 16. Se muestra profesional en el trabajo. | | | | | |
| 17. Se muestra respetuoso y amable en el trato con sus compañeros y autoridades. | | | | | |
| 18. Planifica sus actividades del día. | | | | | |
| 19. Ejecuta sus actividades. | | | | | |
| 20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos. | | | | | |
| 21. Se preocupa por alcanzar las metas. | | | | | |

ANEXO N° 3: Consentimiento Informado

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta, esta será de carácter anónimo, donde en el caso de obtener correos, estos se borrarán luego de obtenida la muestra deseada.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas.

Este trabajo de investigación sin su apoyo sería imposible de realizar, si elije apoyarnos, dele clic en SIGUIENTE y no olvide por favor responder todas y cada una de las preguntas, ya que es imprescindible para nuestra investigación.

Desde ya le agradecemos por su participación. Alumnos:

Hilario Ruiz Muñante

Empresa

Miguel Márquez Rudas

| ID | V1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | DIMENSIONES | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-------------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|
| | V1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | V1 | | | | | | | | | | | | | | |
| | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | A6 | A7 | A8 | A9 | A10 | IL11 | IL12 | IL13 | IL14 | IL15 | IL16 | IL17 | IL18 | IL19 | S20 | S21 | S22 | S23 | S24 | S25 | S26 | S27 | S28 | S29 | C30 | C31 | C32 | C33 | C34 | C35 | C36 | C37 | C38 | CL39 | CL40 | CL41 | CL42 | CL43 | CL44 | CL45 | CL46 | CL47 | CL48 | CL49 | CL50 | CL51 | V1 | A | IL | S | C | CL | | | |
| Entrevistado 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 189 | 37 | 31 | 37 | 35 | 49 | |
| Entrevistado 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 185 | 29 | 31 | 33 | 27 | 45 |
| Entrevistado 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 181 | 32 | 34 | 35 | 34 | 46 | |
| Entrevistado 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 162 | 28 | 30 | 33 | 29 | 42 | | | |
| Entrevistado 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 215 | 41 | 40 | 42 | 36 | 56 | | |
| Entrevistado 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 182 | 31 | 32 | 38 | 33 | 48 | | | |
| Entrevistado 7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 162 | 33 | 27 | 30 | 30 | 42 | | | |
| Entrevistado 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 147 | 28 | 27 | 30 | 26 | 36 | | | |
| Entrevistado 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 161 | 31 | 25 | 26 | 31 | 48 | | | |
| Entrevistado 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 105 | 20 | 20 | 20 | 18 | 27 | | | |
| Entrevistado 11 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 186 | 34 | 31 | 37 | 36 | 48 | | | |
| Entrevistado 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 188 | 37 | 32 | 35 | 36 | 48 | | |
| Entrevistado 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 201 | 40 | 37 | 40 | 34 | 50 | | |
| Entrevistado 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 213 | 39 | 40 | 45 | 36 | 53 | |
| Entrevistado 15 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 128 | 22 | 25 | 23 | 21 | 37 | | |
| Entrevistado 16 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 158 | 30 | 27 | 31 | 28 | 42 | |
| Entrevistado 17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 164 | 26 | 32 | 29 | 31 | 46 | | | |
| Entrevistado 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 176 | 32 | 32 | 34 | 31 | 47 | | | |
| Entrevistado 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 191 | 39 | 32 | 33 | 37 | 50 | | | |
| Entrevistado 20 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 126 | 21 | 25 | 25 | 22 | 33 | | | |
| Entrevistado 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 210 | 41 | 37 | 42 | 37 | 53 | | | |
| Entrevistado 22 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 164 | 29 | 29 | 32 | 30 | 44 | | | |
| Entrevistado 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 213 | 39 | 39 | 43 | 40 | 52 | | |
| Entrevistado 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 172 | 30 | 30 | 33 | 31 | 48 | | |
| Entrevistado 25 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 149 | 27 | 26 | 30 | 28 | 38 | | |
| Entrevistado 26 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 194 | 39 | 36 | 39 | 33 | 47 | | |
| Entrevistado 27 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 204 | 36 | 38 | 43 | 35 | 52 | | |
| Entrevistado 28 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 198 | 37 | 34 | 41 | 36 | 50 | | |
| Entrevistado 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 197 | 40 | 35 | 40 | 34 | 48 | | |
| Entrevistado 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 207 | 42 | 36 | 40 | 43 | 46 | | |
| Entrevistado 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 207 | 40 | 36 | 41 | 37 | 53 | | |
| Entrevistado 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 194 | 36 | 37 | 39 | 33 | 49 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| ID | V2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | DIMENSIONES | | |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|----|----|
| | DL52 | DL53 | DL54 | DL55 | DL56 | DL57 | DL58 | DL59 | DL60 | DL61 | DL62 | DL63 | DL64 | DL65 | DL66 | DL67 | DL68 | DL69 | DL70 | DL71 | DL72 | V2 | D |
| Entrevistado 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 87 | 87 |
| Entrevistado 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 73 | 73 |
| Entrevistado 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 | 81 |
| Entrevistado 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 90 | 90 |
| Entrevistado 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 90 | 90 |
| Entrevistado 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 78 | 78 |
| Entrevistado 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 | 63 |
| Entrevistado 8 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 85 | 85 |
| Entrevistado 9 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 98 | 98 |
| Entrevistado 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 85 | 85 |
| Entrevistado 11 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 79 | 79 |
| Entrevistado 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 | 82 |
| Entrevistado 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 80 |
| Entrevistado 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 96 | 96 |
| Entrevistado 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 77 | 77 |
| Entrevistado 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 77 | 77 |
| Entrevistado 17 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 96 | 96 |
| Entrevistado 18 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 74 | 74 |
| Entrevistado 19 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 89 | 89 |
| Entrevistado 20 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 70 | 70 |
| Entrevistado 21 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 | 84 |
| Entrevistado 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 81 | 81 |
| Entrevistado 23 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 | 83 |
| Entrevistado 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 88 | 88 |
| Entrevistado 25 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 87 | 87 |
| Entrevistado 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 | 81 |
| Entrevistado 27 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 98 | 98 |
| Entrevistado 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 81 | 81 |
| Entrevistado 29 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 78 | 78 |
| Entrevistado 30 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 88 | 88 |
| Entrevistado 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 | 84 |
| Entrevistado 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 80 | 80 |
| Entrevistado 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 | 79 |
| Entrevistado 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 79 | 79 |
| Entrevistado 35 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 76 | 76 |
| Entrevistado 36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 78 | 78 |
| Entrevistado 37 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 72 | 72 |
| Entrevistado 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 75 | 75 |
| Entrevistado 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 76 | 76 |
| Entrevistado 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 | 82 |
| Entrevistado 41 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 77 | 77 |
| Entrevistado 42 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 98 | 98 |

