



**UNILA**  
Universidad Latina

UNIVERSIDAD LATINA

CAMPUS CUERNAVACA

CON INCORPORACIÓN A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

CLAVE DE REGISTRO 8344-25

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE  
CONFIANZA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DEL ESTADO DE MORELOS**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

**BALAM ALSTAIR BELTRÁN VEGA**

ASESOR DE TESIS: MTRO. JAVIER MENDOZA NÁJERA

COMITÉ RECEPCIONAL: MTRA. OLGA MARIA SALINAS ÁVILA

MTRA. CARMEN DE JESÚS MÁRQUEZ FLORES

CUERNAVACA, MORELOS.

MAYO, 2022



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## I. Dedicatoria

A mi familia, a mis padres, a mis amigos y a todas aquellas personas que me enseñaron y me mostraron que no debo rendirme ante la primera adversidad y que siempre, a pesar de todo, han estado junto a mí en este largo camino y que yo sé que siempre podré contar con ellos en las buenas y en las malas.

A mis compañeros de trabajo, que fueron aquellos que me dieron la idea principalmente y en los que recordare siempre cuando repase una y otra vez estas páginas que conforman mi tesina, la cual representa un nuevo comienzo en mi vida.

Agradezco a mis profesores y compañeros de clase, aquellos individuos a los que les compartí esta hermosa etapa universitaria y que me enseñaron a entender y vivir la vida más allá de la Psicología.

Y por último quiero dedicarme a mí este trabajo, ya que representa el fin de una etapa que dejare atrás con mucho cariño, de la que aprendí, de la que lloré y de la reí, porque recordare todas y cada una de las experiencias que pase y que vivir para poder llegar hasta aquí y de todos los consejos que escuche para bien o para mal simbolizan lo que algún día fui y seguiré siendo.

## II. Agradecimientos

Quiero agradecer principalmente a mi madre, que fue la que creyó en mi desde un inicio, y quien me apoyo a continuar y a finalizar con la carrera a lo largo de los años, al igual que a mi hermana y al resto de mi familia.

### III. Índice

#### Contenido

I. Dedicatoria .....	I
II. Agradecimientos.....	II
III. Índice .....	III
Resumen: .....	V
Introducción: .....	VI
Capítulo I: Antecedentes de la investigación.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del problema .....	4
1.3 Preguntas Secundarias de Investigación.....	5
1.4.- Objetivos de la investigación .....	5
1.4.1.- Objetivo general de la investigación .....	5
1.4.2 Objetivos específicos de la investigación.....	5
1.5 Justificación de la Investigación .....	6
1.6 Alcances y Limitaciones de la Investigación .....	7
1.6.1 Alcances de la Investigación .....	7
1.6.2 Limitaciones de la Investigación .....	7
Capitulo II Marco Teórico:.....	8
2.1 Clima Organizacional .....	8
2.1.1 Antecedentes del Clima Organizacional .....	8
2.1.2 Ejes del Clima Organizacional .....	10
2.1.3 Características del Clima Organizacional .....	11
2.1.4 Modelos Organizacionales .....	13
2.2 Desempeño Laboral .....	18

2.2.1 Definición de Desempeño Laboral .....	18
2.2.2 Características del Desempeño Laboral .....	19
2.2.3 Factores del Desempeño Laboral .....	20
2.2.4 Evaluación del Desempeño Laboral .....	22
2.3 Relación entre Clima organizacional y desempeño laboral .....	24
2.3.1 El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral y su relación con la salud del empleado.....	24
Capitulo III. Metodología: .....	27
3.1 Tipo y diseño de la investigación: .....	27
3.2 Muestra de la Investigación: .....	27
3.3 Técnicas e Instrumentos de la Investigación: .....	28
3.4 Procedimiento de la Investigación .....	30
Capitulo IV. Análisis de resultados: .....	32
4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra. ....	32
4.2 Resultados de la Escala de Clima Organizacional (EDCO). ....	32
4.3 Resultados de la Escala de Desempeño Laboral Individual.....	42
Discusiones y conclusiones: .....	46
Referencias bibliográficas: .....	49
Anexo 1.- Cuestionario .....	52

## Resumen:

En la presente investigación, se examina de manera general la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en colaboradores adscritos al Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos, mas específico a la Administración Desconcentrada de Recaudación de Morelos "1" con sede en Morelos, grupo de Cobro Ejecución, el cual, derivado a que diversos autores hacen énfasis a que la relación entre ambas variables pes reciproco, es decir que ambas pueden conllevar consecuencias positivas y negativas que afectan la integridad y la salud del colaborador, así como las metas y los objetivos planteados por la institución en la que se está laborando.

Aunado a lo anterior, se determinó la relación entre ambas variables, al aplicarse dos pruebas escala tipo Likert, la primera denominada Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.), que, como su nombre lo dice, evalúa el clima organizacional y la segunda denominada Escala de Desempeño Laboral Individual que evalúa el desempeño laboral en los 18 colaboradores pertenecientes al Servicio de Administración Tributaria de los cuales y en vista de los resultados obtenidos en dichas escalas se precisa que en existe un alto nivel en el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo tanto, se hace mención a una serie de recomendaciones y observaciones del fenómeno y así entender la relación entre ambas variables..

## Introducción:

El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral ha sido un tema relevante en el ámbito profesional, ya que ayuda a comprender los alcances y limitaciones que este fenómeno puede llegar a ocasionar en el ambiente y que por un determinado tiempo tenga consecuencias en las relaciones, actitudes y conductas que se desenvuelve el trabajador. Es por eso, que es desde esta perspectiva, es importante mencionar que, para las instituciones, organizaciones y empresas, este fenómeno no ha pasado desapercibido, ya que varios estudios revelan que un desequilibrio en la relación entre ambas variables puede provocar cambios en los trabajadores a nivel individual, incluyendo, pero no limitando en las relaciones personales, conductas y actitudes, así como en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por cada institución.

En ese mismo orden de ideas, el clima organizacional y el desempeño laboral comparten ciertas características que hace que estas variables se relacionen hasta cierto punto en que se ha entrado al estudio sobre este fenómeno, y que consecuentemente para poder determinar la relación que existe, donde se utilizó el método cuantitativo tipo no experimental correlacional, utilizando cuestionarios con escala tipo Likert de cincuenta y seis reactivos que engloban tanto el clima organizacional y el desempeño laboral, aplicado a una muestra de 18 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria, donde se calculó el promedio de edad siendo de 33.6 años, siendo la mínima de 24 años y la máxima de 48 años. En cuanto al género, se observó que el 55.6% de la población corresponde al sexo femenino, mientras que el 44.4% corresponde al masculino.

El cual tuvo como fin el aplicar la escala en la presente investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos , por lo que los resultados se despenden a que relativo a la Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.) el resultado general en esta variable se resume a que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria



del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución se encuentran dentro del nivel promedio a la percepción del clima organizacional dentro de la institución, mientras que, en relación a la Escala de Desempeño Laboral Individual de manera general plantea que el 88.9% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución se encuentra en el nivel alto de la autoevaluación del desempeño laboral.

En conclusión, se observa que existe relación entre ambas variables consistentes en el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que en esencia ambas variables tienen un desarrollo y un comienzo dentro de la cotidianeidad de los colaboradores y personal adscrito a una organización o institución, por lo que se presume que la relevancia de estudiar el presente fenómeno ayudara a mejorar los aspectos y características propias de cada una las variables y sus componentes de manera generalizada para poder implementar recomendaciones para un correcto manejo de ambas y alcanzar los objetivos y metas planteados por la institución.

## Capítulo I: Antecedentes de la investigación.

### 1.1 Antecedentes

Derivado a la búsqueda realizada de información que describa la correlación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, a continuación, se presentan las siguientes investigaciones que ayudaran a describir la problemática que se pretende abordar en el presente trabajo:

Una aportación a la temática la realizó Hernández, (2010) quien realizó varios estudios en diferentes organizaciones laborales, en la que, por medio del método cualitativo - descriptivo, postuló que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, descrita en una correlación entre ambas variables, explicó además, que el empleado se construye socialmente dentro de la interacción social de la Institución en la que se desenvuelve.

Además propuso que los estímulos y las características propias de cada uno de los individuos que se relacionan en este ambiente abarca en diferentes ámbitos de la organización incluyendo por consiguiente el desempeño laboral, por lo que aunado a lo anterior, el autor concluyó que las personas que se desarrollan en un ambiente laboral, pueden desarrollar ciertas atribuciones y características propias de ese entorno, desenvolviéndose en un clima que ellos mismos han construido en base a algo establecido como construcción social, es decir, la organización crea al grupo y por consiguiente al individuo.

En este mismo orden de ideas, otra aportación fue una realizada por Del Toro, (2011) quien realizó un estudio en el que describió que el clima organizacional parte desde el punto de vista institucional desde las bases fundamentales propias de cada institución, incluyendo los principales valores, misión, visión, cultura y recursos, los cuales hacen que se desarrolle el clima organizacional, por lo que es de esperarse, que el desempeño laboral tenga una relación directa, proponiendo que se tiene que tomar en cuenta las bases de la organización, por lo que para demostrar sus observaciones, se enfocó en utilizar metodología mixta de tipo descriptivo y

cuantitativo, en la que al aplicarse en una población de empleados de una fábrica, llegó a la conclusión a que el clima organizacional y el desempeño laboral, se correlacionan que dicho fenómeno pueden afectar directamente la productividad y la calidad del trabajo del empleado en un entorno social en el que se encuentre.

Otra investigación realizada por Ojeda, (2011) describió la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El método que utilizó fue el cualitativo tipo descriptivo y que llegó a la conclusión que el clima organizacional y el desempeño laboral también tienen una relación con otros factores como: la productividad, la estructura organizacional y las necesidades básicas de los empleados, además, menciona las principales características del clima organizacional y que además puede afectar el funcionamiento individual, grupal y organizacional, aunado a esto, se describe que el empleado tiende a apropiarse las conductas propias en el ambiente del clima organizacional y puede afectar la mejora del rendimiento, la calidad y la productividad laboral, así como el desempeño laboral.

Ahora bien, en una investigación realizada por Calcina, (2014) en la que describió la relación que existe entre el clima institucional y el desempeño laboral en un grupo de docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y la Facultad de Ciencias de la Educación Universitaria Andina Néstor Cáceres Velásquez, ambas ubicadas en Perú, en el que mediante el uso del método cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, se aplicaron encuestas en las que se mencionó la correlación entre ambas variables.

Por consiguiente el autor llegó a la conclusión de que ante un buen clima organizacional existe un mejor desempeño laboral y por consiguiente agregó que el entorno del clima organizacional se describe como el medio por el que los empleados se desenvuelven influyendo y abarcando las distintas esferas sociales que tiene cada individuo, por lo que se menciona que desde ese punto de vista, son las creencias, actitudes e ideologías que influyen dentro de la organización, por lo que, el desempeño laboral de cada persona que está sujeto y que pertenece a este

entorno demarca cada situación en la que se precisa existe una correlación, es decir, ambos temas están sujetos y relacionados el uno con el otro y en la que ambas variables son simbióticas y que si hay un cambio en el entorno, habrá un cambio respectivamente en el desempeño laboral y viceversa.

Por otro lado, Urbano, (2018) estudió y evaluó el impacto del clima organizacional y su relación en el desempeño laboral en una población del Sector Público en la que mediante el método cuantitativo y de tipo correlacional – causal aplicó una encuesta que tuvo como finalidad determinar la correlación entre ambas variables, por consiguiente, llegó a la conclusión de que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación directa y significativa, en el que se mencionó que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional en una institución gubernamental, mayor será el desempeño laboral de los empleados, también concluyó que esta correlación afecta directamente otros factores que pueden influir de forma positiva o negativa en la percepción del clima organizacional del individuo.

Desde la perspectiva de Jiménez (2017) el clima organizacional y el desempeño laboral están correlacionados, para demostrarlo realizó un estudio a los trabajadores del sector financiero en una entidad pública en Ecuador. Mediante el uso del método cuantitativo de tipo descriptivo y mediante el uso de encuestas tipo Likert de creación propia. Los resultados mostraron que existió una correlación entre el desempeño laboral y el clima organizacional. Se llegó a la conclusión que ciertos factores tienen una causa directa en el desempeño laboral y forman parte del clima organizacional, tales como: las condiciones físicas del lugar del trabajo, la comunicación, el liderazgo y la toma de decisiones de sus superiores, el trabajo en equipo entre los colaboradores y la equidad en la que se reparte el trabajo en dicha institución.

Por lo anteriormente expuesto por diversos autores se aprecia que el clima organizacional tiene un impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de una organización o institución.

## 1.2 Planteamiento del problema

De acuerdo a cifras estimadas por muchas organizaciones incluyendo la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en México se llega a la conclusión que el desempeño laboral esta correlacionado con el clima organizacional ocasionando que surjan varias patologías en los individuos, teniendo impactos que puede abarcar en el desarrollo de las relaciones laborales, personales y grupales, hasta, ocasionar problemas de salud pudiendo ser físicos, emocionales e incluso psicológicos teniendo que este alcance puede afectar el rendimiento de los sujetos y traer consecuencias para la organización.

El desempeño laboral se vincula al ambiente en el que el trabajador se relaciona con sus compañeros de trabajo, varios autores sostienen que estas variables construyen los atributos necesarios para una mejor productividad y calidad de vida del trabajador teniendo como consecuencia grandes beneficios para el individuo y para la empresa.

Dentro de las organizaciones gubernamentales se puede atribuir que el clima organizacional se encuentra muy deteriorado y esto a su vez ocasiona que el desempeño laboral de sus colaboradores disminuya resultando en el surgimiento de patologías de los individuos, esto comparado a que el clima organizacional es un pilar fundamental en el desarrollo de cualquier organización, ya que influye directamente en uno de los recursos más importantes de cualquier institución, es decir, los empleados.

Por lo antes explicado, la pregunta general para esta investigación es:

¿El clima organizacional influye en el desempeño laboral en empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos?

### 1.3 Preguntas Secundarias de Investigación

1.- ¿Cómo es el clima organizacional de los empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos?

2.- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos?

3.- ¿Se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores de confianza de los empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos?

### 1.4.- Objetivos de la investigación

#### 1.4.1.- Objetivo general de la investigación

Identificar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos.

#### 1.4.2 Objetivos específicos de la investigación

1.- Evaluar el clima organizacional mediante la aplicación de un cuestionario escala tipo Likert en los empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos.

2.- Conocer el nivel de desempeño de los empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos.

3.- Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos.

## 1.5 Justificación de la Investigación

Como se ha descrito en apartados anteriores, el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados que laboran en cualquier organización o institución y a su vez impacta directamente en la productividad, en la calidad de vida y en la salud física y psicológica de los colaboradores.

En consecuencia, puede resumirse que a mejor clima organizacional mejor es el desempeño laboral beneficiando a largo plazo tanto al colaborador como a la organización en la que labora.

Desde el punto de vista de la psicología, el desempeño laboral afecta significativamente no solo en el ámbito laboral, sino también en el ámbito personal como: en la calidad de vida y las relaciones del colaborador.

En ese mismo orden de ideas, es importante conocer los elementos y factores que puedan ocasionar un cambio en el desempeño laboral partiendo desde el clima laboral en el que se desempeñan los trabajadores, así como los elementos que pueden llegar a desarrollarse en estas variables.

Desde una perspectiva más objetiva, el desempeño laboral es consecuencia directa del entorno laboral en el que se desenvuelve, tan es así, que en su estudio es necesario conocer y evaluar este fenómeno mediante la aplicación de un cuestionario que determine la existencia de una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Dentro de cada organización, el clima organizacional depende del área correspondiente de Recursos Humanos y por eso que desde esa perspectiva es fundamental conocer los alcances que puede tener un mal clima organizacional y traer como consecuencia un bajo desempeño laboral además como influir en otros factores que pueden evocar un cambio en el colaborador.

Es importante hacer mención que dentro del ambiente laboral también se puede desarrollar ciertas conductas que pueden repercutir en varias actividades y

relaciones en el que los trabajadores se envuelven a diario y traer consigo cambios en la organización del trabajo y hasta en la relación con sus compañeros

Para concluir, es fundamental conocer el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en colaboradores del sector gobierno dado a que los empleados de estas instituciones no están exentos de tener repercusiones psicosociales que puedan tener a largo plazo y que tengan un impacto desde las relaciones personales hasta la salud de los trabajadores.

## 1.6 Alcances y Limitaciones de la Investigación

### 1.6.1 Alcances de la Investigación

El presente estudio pretende ser una guía para conocer el clima organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos.

Diseñar un taller psicoeducativo que sirva como modelo en los colaboradores de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos que sirva como modelo para una futura intervención.

### 1.6.2 Limitaciones de la Investigación

Los factores que pueden limitar el posible trabajo puede ser la resistencia de los trabajadores a contestar el cuestionario escala tipo Likert por temor a tener represalias con sus jefes respectivos.

Otro factor podría ser la falta de seguimiento a los resultados del presente trabajo ya que podría considerarse como actividades no esenciales que mermen la productividad y el desempeño de los colaboradores.

Una segunda limitante de esta investigación será que el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos no autorice la aplicación del cuestionario escala tipo Likert en los colaboradores de confianza.



## Capítulo II Marco Teórico:

En este capítulo, se hace una revisión de los antecedentes, definiciones, características, teorías y modelos respecto al clima organizacional y el desempeño laboral. Se pretende conocer las posturas de diversos autores respecto a la temática.

### 2.1 Clima Organizacional

#### 2.1.1 Antecedentes del Clima Organizacional

Para iniciar el abordaje de la temática, uno de los primeros autores que mencionó el clima organizacional fue Kurt Lewin (1951) que citado de Delgado et. al. (2019) quien propone el concepto de espacio vital en el que la persona se desarrolla conforme a este y tiene influencia en la conducta de las personas, por lo tanto, el ambiente en el que se encuentra inmerso se apropia del sujeto teniendo como resultado a que esta conducta repercuta de manera psíquica en el individuo apropiándose de las actividades cotidianas y laborales del colaborador.

En ese mismo orden de ideas, la percepción del individuo en un ambiente determinado es a lo que se definió primeramente como espacio vital y que tiene como esencia incorporar las características de dicho espacio y que estas constituyan en la persona la conducta en un momento determinado.

Para Gellerman en 1960, (García Solarte, 2011) la definición de clima organizacional se desarrolló por primera vez dentro de la psicología organizacional que mencionó que el clima organizacional varía desde los objetivos, estructura, política y reglas de la organización hasta las percepciones subjetivas como la cordialidad y el apoyo de los colaboradores teniendo un impacto de manera individual sobre el empleado.

Posteriormente, Loaiza et. al. (2019) definió que el clima organizacional es donde los factores organizacionales e individuales de cada miembro de la

organización tiene un impacto en la percepción del individuo donde al interactuar logra conseguir un impacto en el ambiente de un sistema organizacional.

Por consiguiente, se dedujo que desde la concepción del clima organizacional como primeramente la eventualidad en como los sujetos se desarrollan ante el estímulo laboral, lo que da forma a la relación entre organización y empleado (sujeto) evolucionando convenientemente en el fenómeno de estudio.

En primera instancia, se describió que la conducta fue el pilar del proceso cognitivo en el individuo meramente observable y que consiguientemente tiene una influencia en la vida personal y laboral, este proceso atinadamente es lo que deduce los hechos visibles en la época y que coincidía en la relación que existe entre el ambiente laboral y la misma conducta.

En segunda instancia, se determinó que la percepción del colaborador en el ambiente laboral es el eje del análisis y la comprensión que se tiene añadiendo además los factores organizacionales e individuales que se presentan cuando estas esferas se unen, se resalta la amplitud del tema que pueda tener y repercutir en varias esferas que puede abarcar tanto sociales, interpersonales y consecuentemente las laborales y que el incluirse en esta definición puede desarrollarse en una amplia gama de mecanismo infinitos que hacen posible la observación del fenómeno que se pretende estudiar.

Para concluir el abordaje del tema de clima organizacional, se concluye con la postura de Pilligua, et. al., (2019) que definió el clima organizacional como el ambiente en el que se determinan las conductas, así como la percepción de los involucrados recayendo en su desempeño y su productividad y que influye así en la satisfacción del personal.

Visto de esa forma, el clima organizacional depende de los atributos de los colaboradores y sus metas durante un periodo laboral. Entonces, el desempeño y la productividad puede tener repercusiones en su calidad del trabajo. Por eso, es

necesario recalcar que el ambiente afecta otras esferas sociales, laborales y hasta personales de los sujetos.

Así pues, con el propósito de conocer los antecedentes del clima organizacional es claro al demostrar que se determinó un importante avance en la descripción del fenómeno al que desde los inicios, se le ha atribuido a la conducta observable de las personas involucradas en el ambiente de trabajo y es esa misma conducta que con posterioridad se le atribuye procesos complejos más diversos que pueden abarcan desde los procesos cognitivos así como los entornos sociales en los que se está inmerso logrando un concepto más amplio. Por lo tanto, se considera que la definición planteada por Pilligua, et. al., (2019) es la que más se adapta al presente análisis ya que desglosa de manera generalizada lo que se pretende analizar.

### 2.1.2 Ejes del Clima Organizacional

Los ejes del clima organizacional se basan en aquellos procesos observables que puede abarcar el estudio y la comprensión del fenómeno que se desarrolla en el ambiente del colaborador, así como lo mencionaron Brito-Carrillo et al., (2020) las acciones organizacionales que van desde el pensamiento y la filosofía institucional giran en torno al ambiente generando metas en niveles que se pueden determinar desde lo económico, laboral, de calidad y hasta personal.

Así mismo, Rodríguez et al. (2019) coinciden en que el clima organizacional comparte una mezcla de procesos que pueden abarcar y conjugar los factores propios percibidos subjetivamente por los colaboradores, y que pueden describirse como las variables que tienen una conexión propia con el ambiente, a su vez, estas variables afectan la percepción y el trabajo de los individuos frente a labores o roles ya establecidos y presentes en cada ambiente.

Siguiendo en este razonamiento, los ejes primordiales en el clima organizacional se pueden desprender las siguientes variables; Identidad,

Cooperación, Liderazgo, Toma de decisiones, Relaciones interpersonales, Motivación, Control y Proceso de cambio.

En ese mismo orden de ideas, diversos autores han propuesto la variabilidad y la complejidad que puede tener la evaluación del clima organizacional dentro de un ambiente determinado, ya que existen diversos factores que ayudan a construir el ambiente provocando que tenga la repercusión en la conducta y varios procesos tanto cognitivos y sociales de los sujetos, por lo que, en esencia se desprende las variables que pueden considerarse como efectivos en el presente estudio.

Para finalizar, las variables antes mencionadas comprenden en su mayoría la esencia del clima organizacional por que comparte el pensamiento, la conducta, la percepción y la conexión que se reside por parte de los colaboradores tiene como objeto los ejes del clima organizacional que ayudan a englobar y conocer las características propias del clima organizacional y que nos ayuda a comprender un poco más el fenómeno.

### 2.1.3 Características del Clima Organizacional

Dentro de las características que se desprende el clima organizacional, es importante decir que diversos autores coinciden en que los sentimientos psicológicos en los que se desarrollan los colaboradores en el ambiente laboral o clima organizacional no solo es percibido de manera individual, sino de manera colectiva a través del trabajo y el entorno y que es así que conviven ciertas características que ayudan a desglosar la variable (Rodríguez et al. (2019)

Ahora bien, desde la perspectiva de Díaz Pinilla (2010) citado en Rodríguez et al. (2019), se hacen observaciones a que el clima organizacional se desprende a que existen ciertas características que pueden abarcar la multimodalidad del mismo, es decir, que existen ciertos tipos de clima organizacional que los empleados conviven y se desarrollan logrando ciertos estilos como se desprende a continuación:

- Clima tipo autoritario explotador: Consiste en que no hay confianza entre institución/empresa y los empleados, tan es así, que los trabajadores están obligados a laborar dentro de un ambiente de miedo, incertidumbre, castigos y amenazas, muy pocas veces se recompensa al empleado.
- Clima tipo autoritario paternalista: Genera la impresión de que los trabajadores están laborando en un ambiente estable y estructurado, otra característica se refiere a que no todas las decisiones son tomadas por la dirección de la institución/empresa, sino que también son tomados en cuenta las opiniones de los que se ubican en los escalones inferiores.
- Clima tipo participativo consultivo: Este tipo de clima organizacional se refiere a que la colaboración de los empleados pueda tener un impacto en la toma de decisiones más específicas de la institución/empresa, además de contar con castigos y recompensas acorde a las actitudes de los trabajadores. Se trata de satisfacer las necesidades de todos y cada uno de los que laboran.
- Clima tipo participativo en grupo: La principal característica de este tipo de clima organizacional es aquella en la que la principal meta de la institución/empresa es cubrir con las necesidades básicas incluyendo la auto-realización y el mejoramiento de la autoestima. Así pues, las decisiones más importantes son tomadas y consideradas por toda la estructura que conforma a la organización tomando en cuenta los puntos de vista de los colaboradores.

Siguiendo el mismo razonamiento, Trejo (2008) citado por Miguel & Alejandra, (2015) describen las características del clima organizacional como el conjunto de fenómenos que se perciben dentro de un espacio y un tiempo y que tiene su comienzo del ambiente del colaborador siendo los siguientes: Lugar de trabajo, situaciones coyunturales relacionado al clima organizacional, compromiso e

identidad de los miembros de la organización, comportamiento y actitudes, y variables estructurales de la organización que tienen un impacto en los colaboradores.

En resumen, las características del clima organizacional y como se describen los párrafos anteriores, son las propiedades que abarcan la variable del clima organizacional y que en esencia se pueden destacar en general las que se mencionan siendo; los distintos tipos y estilos que engloban al clima organizacional como un constructo de referencias que abarca la conducta de los colaboradores y ayuda a determinar y englobar a sus distintos comportamientos que son presentes en el ambiente en el que está inmerso y que también abarcan los enunciados propios de la estructura de la organización y que no se puede limitar solamente a las actitudes de los individuos, sino también de la misma institución.

En conclusión, las características propias del clima organizacional que se mencionan por Díaz Pinilla (2010) citado en Pacheco y Rodríguez (2019) representa la postura que se interpreta en el presente trabajo, ya que demuestra y categoriza los tipos de clima organizacional englobando cada una con su respectivas características y que se pretende complementar con lo ya referenciado en Trejo (2008) citado por Miguel & Alejandra, (2015) y que se puede rescatar el y agregar el espacio o lugar de trabajo, el tiempo o situaciones coyunturales en los que se pueda presentar, la conducta y comportamiento de los colaboradores y cada variable estructural de la institución, ya que conjuntamente son las características propias del clima organizacional.

#### 2.1.4 Modelos Organizacionales

Ahora bien, en lo relativo a los modelos aplicables al clima organizacional que nos ayuden a comprender la variable del clima organizacional y que en lo relativo apoyen a fundamentar el fenómeno observable, se cuenta con los siguientes modelos.

Si bien es cierto que dentro de las organizaciones deben de existir estrategias que ayuden a orientar a los colaboradores en sus actividades laborales y que estas se rigen en las políticas y reglamentos que ayudan a promover la cultura de cada una de ellas y que, por mencionar algunas, pueden encontrarse en los valores principales, la misión y la visión de la institución u organización, es indispensable tener en consideración los modelos del clima organizacional que describen y explican el comportamiento del colaborador de una manera objetiva, por lo que, a continuación se hacen referencia a los modelos que se adecuan a la variable del clima organizacional y que pretende conocer la influencia de la misma.

Anitha (2014) citado de Brito-Carrillo et al., (2020) propone el Modelo de Desempeño del empleado a partir de su compromiso y que este especifica que los empleados comprometidos, involucrados e identificados con su trabajo desarrollan una actitud positiva en las actividades que realizan cotidianamente y es a partir de este punto que demuestran una conexión emocional positiva.

Relacionado con el párrafo anterior, Anitha (2014) citado de Brito-Carrillo et al., (2020) plantea que el compromiso de los colaboradores tiende a ser positivo en un adecuado ambiente o clima organizacional en donde los individuos se desarrollan con el contexto social laboral, por lo que describe que dicha motivación de los empleados se puede componer de los siguientes factores: bienestar en el lugar de trabajo, políticas de la organización, formación y desarrollo profesional, relaciones interpersonales, liderazgo y clima o ambiente de trabajo (ver fig. 1).

Figura 1.

*Modelo de desempeño de empleado a partir de su compromiso.*



*Nota.* La figura representa los factores que componen el compromiso los empleados. Adaptado de "Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio" (p. 142), por Anitha, 2014 citado de Brito-Carrillo et al., 2020, Información Tecnológica.

En ese mismo orden de ideas desde el punto de vista mencionado por Anitha (2014) citado de Brito-Carrillo et al., (2020) se plantea que el Modelo de Desempeño del empleado a partir de su compromiso explica los beneficios que puede contraer las organizaciones/instituciones al fomentar un adecuado clima organizacional añadiendo además que deben de tomar en cuenta las necesidades, las emociones y las retroalimentaciones positivas a los colaboradores y que al aplicarse los siete factores que engloba el presente modelo, es posible tener como consecuencia un



mejor desempeño en los colaboradores que se relacionan en el clima organizacional.

Ahora bien y avanzando en nuestro razonamiento, otro modelo que puede ayudar a explicar el fenómeno del clima organizacional es el mencionado en la Teoría de la Motivación Humana, que se caracteriza por proponer un orden jerárquico de las motivaciones y necesidades en la que se identifican cinco categorías y que tiene la peculiaridad de ser ascendente partiendo desde el instinto básico del ser humano, hasta la autorrealización.

A lo largo del presente modelo, Colvin y Rutland (2008) citado en Pacheco y Rodríguez (2019), menciona a que a medida a que el ser humano satisface sus necesidades, siempre estará obligado a continuar con la etapa de fijar nuevas metas, creando, modificando y cambiando el comportamiento del mismo, logrando a su vez que cada vez que se logre cierta necesidad, otra surgirá.

En esa misma tesitura, Maslow (1991) citado en Pacheco y Rodríguez (2019) hace referencia a su modelo orientado a que la conducta del ser humano es cambiante y que va conjuntamente armonizado con la necesidad que se busca satisfacer asociándose en la Teoría de la Motivación Humana que se distingue por su forma particular en forma de pirámide y que contiene en su base las necesidades básicas del individuo siendo las primeras dos de orden inferior contenidas con las necesidades físicas y de seguridad, continuando las siguientes tres contenidas en las sociales, de estima y de autorrealización y que se consideran de orden superior.

Por consiguiente, el ser humano, por naturaleza busca satisfacer sus necesidades y que, por consiguiente, esto se ve reflejado en su conducta dentro de los entornos a los que este se desenvuelve, logrando a su vez que reaccione a estímulos sociales enfocados en el clima organizacional. Es de esperarse que el clima organizacional depende de los estímulos y conducta del individuo dentro de la institución u organización.

Como resultado, el modelo mencionado en la Teoría de la Motivación Humana, integra una simbiosis entre las metas y necesidades del trabajador de una empresa, exponiendo estas características propias de cada individuo, y que al obligarse a cumplir con las metas establecidas por los mismos colaboradores, tienen un impacto en el clima organizacional, es decir, que las personas dentro de su institución/empresa depende de sus necesidades y que estos solo se pueden satisfacer si logran una estabilidad siempre y cuando el clima organizacional sea idónea para cumplirlas.

Por otra parte, Litwin y Stringer (1978), citado de García, (2011) realizaron un estudio experimental en el que mediante la aplicación de una encuesta, determinaron la influencia del liderazgo en el clima organizacional con énfasis en la motivación y la conducta de los empleados, por lo que en resumen, tomaron de referencia el clima organizacional y que esta variable puede interpolar entre diversos estilos de liderazgo, motivación y satisfacción, por lo que al realizar el estudio que consistía en crear tres empresas simuladas en la que podían crear tres climas organizacionales distintas cada una con consecuencias específicas que pudiera repercutir en la motivación, satisfacción y rendimiento de los individuos miembros de la organización.

Por ese motivo, el modelo antes descrito plantea que los elementos del clima organizacional tienen la peculiaridad a que es percibida directa e indirectamente por los colaboradores dentro de las organizaciones e instituciones teniendo como repercusión directa en el comportamiento laboral, por tal motivo, el estudio realizado por Litwin y Stringer (1978), citado de García, (2011) reconoce que durante la evaluación se da a conocer las repercusiones del clima organizacional y su influencia en la motivación y conducta de los colaboradores, por lo que al asimilar estas conclusiones se puede concretar la relación del clima organizacional con el comportamiento laboral en los involucrados dentro de la organización o institución.

## 2.2 Desempeño Laboral

### 2.2.1 Definición de Desempeño Laboral

Por lo que se refiere al desempeño laboral, a continuación se mencionan en el presente trabajo el concepto planteado por Chiavenato (2004), citado de Pedraza et al., (2010) quien define el Desempeño Laboral como el comportamiento que tiene el individuo en la búsqueda y obtención de las metas y objetivos fijados por el colaborador. Por lo que, se entiende que el propio individuo tomando en consideración las metas y objetivos propios puede traer como consecuencia un cambio en el comportamiento, en donde, con el fin de cumplir con estos ideales el colaborador se adaptará y se comportará en cierto entorno.

Sin embargo, Pedraza et al., (2010) propone que el desempeño laboral son aquellas acciones que pueden ser observables y que tienen como propósito complementar una meta, donde la voluntad y la capacidad se manifiesta con el fin de alcanzar los objetivos fijados dentro de un contexto establecido dentro de la institución u organización. Dicho de ese modo, el desempeño laboral se manifiesta conforme a las conductas y comportamientos de los colaboradores dependiendo del ambiente en el que desenvuelve, con el fin de poder alcanzar una meta establecida por la misma institucional u organización.

Ahora bien, Palmar et al. (2014), citado de Bautista et al., (2020) precisa que el desempeño laboral es la respuesta del colaborador a la realización y al cumplimiento de las tareas asignadas y que por consiguiente, son generadas y adecuadas a los propios requerimientos y exigencias de las instituciones u organizaciones a los que los individuos se desenvuelvan con el fin de ser eficiente, efectivo y eficaz logrando los objetivos propuestos. Por lo que, en esencia, se puede plantear que las bases propuestas para el desempeño laboral son las tareas que se le asignan a los colaboradores y que propician y generan en el colaborador un aprovechamiento en la conducta para poder realizar de manera objetiva cada una de las metas, así que, el desempeño es importante en la organización ya que depende completamente del colaborador o empleado.

Por otro lado, Bautista et al., (2020) menciona que el desempeño laboral es aquella acción y conducta propia del individuo realizada en el ambiente laboral para ayudar a alcanzar todas las metas y objetivos que la institución u organización requiere cumplimentar. Por lo que, en ese mismo orden de ideas, el desempeño laboral se describe como el conjunto de acciones que el individuo requiere realizar para la optimización del trabajo y así poder lograr los objetivos y metas planteados por cada institución u organización.

En ese mismo contexto, es indispensable comprender al desempeño laboral como un medio para alcanzar las metas establecidas y además debemos considerar el factor relevante que es el colaborador que es la persona que funge como la base del desempeño laboral, y que depende estos individuos el correcto funcionamiento de las instituciones u organizaciones, por lo que, en esencia, el colaborador mueve el desempeño laboral y sin este fallara, el desempeño laboral podría cambiar su propósito, que es el de lograr los objetivos y metas ya establecidas.

### 2.2.2 Características del Desempeño Laboral

En el desempeño laboral se pueden considerar las siguientes características, que se desglosan de la siguiente manera, para Milkovich & Boudreau (1994) citado de Bautista et al., (2020) que asume a que el desempeño laboral se basa en las características individuales de los colaboradores en las que se puede englobar como; las capacidades, las necesidades en el área laboral, las capacidades y la organización, además, de que en su conjunto que tiene como base los comportamientos de los individuos y que a su vez afectan los resultados y las metas determinadas por la organización.

Ahora bien, para Chiavenato (2011) citado de Vizcarra, (2020), refiere a que el desempeño laboral contiene las siguientes características, que a su vez determinan el desempeño laboral en cada uno de los colaboradores, iniciando con el comportamiento del personal en un ambiente establecido por una organización, continuando a la relación compartida con el puesto de trabajo asignado a cada uno

de los empleados, además, del valor que le da la institución u organización por cada meta y objetivo alcanzado. En ese mismo orden de ideas, el interés personal de cada individuo también puede influir en el esfuerzo que el colaborador esté dispuesto a realizar. Teniendo en cuenta lo antes planteado, las características del desempeño laboral tienen como base el comportamiento de los colaboradores de cada institución u organización, por lo que es de esperarse que pueda variar dependiendo de los factores a los que este se asocie.

Para concluir, el desempeño laboral tiene como principal característica el de influir en el comportamiento de los colaboradores en un determinado espacio o ambiente laboral, continuando a que el esfuerzo realizado por los individuos miembros en cada espacio en el que se relacionan, trae como consecuencia aptitudes relacionados con las capacidades al puesto que se está desempeñando, lo que es perceptible en cada tarea, objetivo y meta involucrado en cada institución u organización.

### 2.2.3 Factores del Desempeño Laboral

Con respecto a los factores aplicables al desempeño laboral, para Araujo y Leal, (2007), estos son conformados por las actividades tangibles, medibles y observables, contando a partir de aquellos en donde el individuo se desenvuelve y se desarrolla como trabajador y colaborador, en las que dependiendo de cada entorno laboral, se crea una persona que puede producir y realizar su trabajo en menos tiempo, así como en aquella que emplea efectivamente a un mejor tiempo y menor esfuerzo y completar los labores establecidos y que dirigiéndose a la evaluación final en la que se evaluara el desempeño integro de cada uno de los involucrados.

Es por eso que como lo plantea Palaci (2005), citado de Pedraza et al., (2010) los factores del desempeño laboral pueden influir de manera positiva y negativa generando un bajo o alto desempeño, por lo que reconoce los siguientes:

- Recompensas y retribuciones monetarias y no monetarias,
- Satisfacción en relación con las tareas asignadas,
- Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas,
- Capacitación y desarrollo constante de los empleados,
- Factores motivacionales y conductuales del individuo,
- Clima organizacional,
- Cultura organizacional,
- Expectativas del empleado.

Por consiguiente, los factores del desempeño laboral son en esencia aquellos indicadores que están vinculados en el mismo fenómeno, y que tiene como consecuencia la posibilidad de influir en cada aspecto importante de la institución u organización logrando abarcar desde la parte individual de cada individuo o colaborador, hasta las bases de cada asociación, por lo que en efecto y como se ha planteado en párrafos anteriores, el desempeño laboral puede afectar de manera positiva y negativa cada uno de los factores en los que este fenómeno se hace presente y es relevante para el funcionamiento y continuidad de la misma organización.

Para concluir, el desempeño laboral, en definitiva, es parte esencial de cada uno de los colaboradores y prestadores de servicios de cada uno de los ambientes, por lo que es indispensable conocer los factores a los que puede estar asociado, y así tener una idea en el impacto en el que cada uno de los factores antes descritos pueda tener en el desempeño laboral y viceversa.

#### 2.2.4 Evaluación del Desempeño Laboral

Para continuar, se describirá la evaluación del desempeño laboral en los individuos que colaboran dentro de una institución u organización, por lo que se relaciona más adelante.

Para Werther y Keith (2008) citado de Vizcarra, (2020) quienes mencionan que la evaluación del desempeño laboral es un instrumento que ayuda de manera rápida y eficiente en el rendimiento de los colaboradores, donde se puede apreciar y percibir las contribuciones que tiene el empleado para alcanzar las metas y los objetivos dentro de la institución u organización, por consiguiente, los empleados buscan la retroalimentación de cómo están realizando las funciones cotidianas y que les permite identificar las acciones a tomar en cuenta por cada individuo.

De acuerdo al párrafo anterior, Werther y Keith (2008) citado de Vizcarra, (2020) explican que la evaluación del desempeño laboral es una valoración sobre la productividad y progreso en el trabajo por parte del colaborador dentro de cierta posición o cargo aplicado a un desarrollo dentro de cierto tiempo, en donde se caracteriza la cuantía del valor del trabajo y las habilidades de las personas involucradas. A esto también se le puede denominar como Autoevaluación del desempeño que incluye la percepción propia del individuo sobre las actividades realizadas en el puesto de trabajo apoyadas por la concepción e indicadores brindados por la organización.

Ahora bien, para Patiño et al., (2019) donde hace énfasis en que la evaluación del desempeño laboral tiene dos propósitos y que estos son; dar sustento a la acción salarial propuesta por los evaluadores y la oportunidad de los evaluadores a supervisar el desempeño, por lo que en esencia propone que los propósitos de realizar la evaluación a los colaboradores es la de analizar las necesidades de los individuos involucrados y se pueda superar, además, de que también beneficia a los involucrados en el ambiente laboral creando el comportamiento de los subordinados y así proponer estrategias que mejoren la productividad y calidad del

trabajo y de allí lograr una mejor comunicación que permita conocer mejor las fortalezas y debilidades.

Para concluir, Campbell, McCloy, Oppler, & Sager (1993) citado de Bautista et al., (2020) propone el Modelo de Campbell, que surge con la finalidad de medir y evaluar el desempeño laboral para que de esta manera se puedan crear estrategias para el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización o institución, por consiguiente, desarrollaron los elementos que se desarrollan a continuación:

- Dominios de tareas específicas: Capacidad del colaborador al realizar tareas encomendadas.
- Habilidades en tareas no específicas: Vinculadas a las tareas no exclusivas del trabajo.
- Comunicación oral y escrita: Con habilidades para escribir y hablar en entornos específicos.
- Mantenimiento de la disciplina laboral: Engloba la evitación de comportamientos negativos en el entorno laboral.
- Facilitación del rendimiento en equipo: grado de apoyo y colaboración en mantener la meta del grupo de trabajo por parte de los colaboradores.
- Supervisión: Interacción directa con los colaboradores.
- Administración: Comportamientos direccionado a la integración.

En ese mismo orden de ideas, la evaluación del desempeño laboral es esencial para la comprensión de este constructo dentro de cada entorno social aplicado al ambiente laboral, por lo que se retoma el conocimiento planteado en párrafos anteriores en el que se la evaluación puede realizarse desde la perspectiva del propio individuo, hasta del evaluador pasando por las características organizacionales propias de cada institución u organización teniendo en cuenta los principales objetivos de cada uno de ellos.



## 2.3 Relación entre Clima organizacional y desempeño laboral

### 2.3.1 El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral y su relación con la salud del empleado.

Ahora bien, en los próximos párrafos se definió la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, que, en esencia el clima organizacional y el desempeño laboral están relacionados entre sí, ya que ambos fenómenos se interconectan en el ambiente físico, social y laboral de los empleados de cada institución u organización, y que por consiguiente, puede tener repercusiones en la salud de los trabajadores.

Para la Organización Mundial de la Salud, citado de Parra, (2003) define a la salud como “un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales”.

En ese mismo orden de ideas, Parra (2003) sostiene que la salud es una fuente de bienestar para las personas, además de que es un derecho fundamental en los seres humanos que tiene como característica recalcar la importancia de la salud para lograr la cooperación tanto en los individuos como en las naciones creando medidas que ayuden a integrar aspectos sociales, psíquicos y físicos en los individuos.

Ahora bien, Parra (2003) menciona que el trabajo es importante para mantener una buena salud, ya que de este depende la realización de actividades que son positivas dentro de una comunidad como de un país, por lo que es a partir del trabajo que se logran asegurar condiciones idóneas para satisfacer las necesidad básicas y complejas de cada colaborador y que estas pueden abarcar desde la percepción de un salario digno para adquirir cualquier bien o servicio, hasta la activación física y mental dentro de lo laboral incluyendo el contacto social y desarrollo de una actividad en la que se tenga un sentido de pertenecía.

Sin embargo, Parra (2003) también menciona las consecuencias a las que los colaboradores están expuestos al momento de realizar sus actividades laborales, ya que el trabajo puede ocasionar daños a la salud que puede tener consecuencias negativas en el bienestar de los individuos y que pueden ser evidentes de apreciar como lo son los accidentes del trabajo y tanto aquellas que pueden ser catalogadas como enfermedades profesionales. Se resalta además que los daños a la salud pueden ser resultado de la combinación de varios factores y mecanismos multivariados. (Parra, 2003)

Uno de esos factores es aquella que se conoce como los factores sociales de riesgo, que son aquellos en donde podemos catalogar aquellas características propias del individuo y que representan un riesgo dentro de un entorno establecido, los cuales puede abarcar los aprendizajes obtenidos y si son capaces de aplicar su conocimiento a la tarea encomendada, actitudes frente al trabajo, edad, actitud frente al riesgo y sexo. (Parra, 2003)

Otro riesgo que se menciona es aquel que es dependiente la organización del trabajo y de las relaciones laborales, ya que estos también dañan la salud de los colaboradores en el sentido de que dependen de la organización de la institución u organización y que puede ser desde una jornada extensa en el trabajo que puede ocasionar fatiga en el empleado, excesivos niveles de supervisión y vigilancia que pueden ocasionar desconcentración e inseguridades dentro el ambiente laboral, hasta la claridad con la que se dan las ordenes de trabajo y coherencia del mismo. (Parra, 2003)

Ahora bien, la salud dentro del entorno laboral es muy importante, ya que como se ha mencionado en párrafos anteriores, el trabajo puede causar enfermedades de índole físico, emocional y psicológico ocasionando problemas tanto para los colaboradores como para la organización o institución, por lo que importante mencionar que también puede agravar las enfermedades ya existentes y que pueden tener más de un factor directo, como por ejemplo, aquella persona que sufre hipertensión, pueden interferir factores como una jornada extensa,

cambios bruscos de temperatura o hasta la ansiedad y el estrés, que pueden agravar más el padecimiento. (Parra, 2003)

Para concluir, en párrafos anteriores se han mencionado aquellos factores dentro de la organización como lo es el ambiente organizacional que puede repercutir en la salud de los colaboradores afectando distintas áreas del individuo, y que si su salud no es la adecuada, puede llegar a afectar muchos más campos, incluido el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que, es importante tener en cuenta el factor de la salud, ya que puede tener varias repercusiones tanto a nivel individual y organizacional/institucional.

## Capítulo III. Metodología:

En el presente capítulo, se describe la metodología que se realizó para la obtención de los resultados:

### 3.1 Tipo y diseño de la investigación:

En la presente investigación se utilizó la metodología con enfoque cuantitativo tipo no experimental correlacional, que según García (2017) los estudios cuantitativos son aquellos en los que se aplica el método deductivo empleando la realidad objetiva y específica utilizando la recolección y análisis de datos en una población en específico.

Se utilizó en la presente investigación la técnica no experimental derivado a que no se pretenden manipular las variables y siendo de tipo correlacional definido por Hernández (2010) como la asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular, ya que se pretende conocer la relación y la influencia entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral.

La técnica que se utilizó para recopilar los datos son dos cuestionarios escala tipo Likert para encontrar la relación entre las variables antes mencionadas.

### 3.2 Muestra de la Investigación:

La muestra que se utilizó en el presente trabajo es tipo determinístico por conveniencia que se utiliza cuando se quiere tener casos que puedan ser “representativos” de la población estudiada y la selección se hace de acuerdo con el esquema del trabajo del propio investigador (Rojas, 2000).

Considerando las características de la investigación, el cual se realizó con 18 trabajadores de confianza del Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos, de los cuales aceptaron participar de forma voluntaria e informada y que,

además, se encuentra actualmente laborando en la institución dentro de un rango de edad aproximada de entre 24 a 48 años.

Criterios de inclusión:

-Mujeres y hombres trabajadores del Servicio de Administración Tributaria.

-Participación voluntaria

-De acuerdo con el objetivo del trabajo, se le hace del conocimiento la confidencialidad de los datos y anonimato.

Criterios de exclusión:

-Trabajadores de base del Servicio de Administración Tributaria.

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de la Investigación:

Las escalas que se aplicarán en la presente investigación serán las siguientes:

- Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.)

Esta escala tipo Likert fue desarrollada en Colombia con el propósito de identificar los parámetros de la percepción con la que cuenta cada individuo dentro de la organización en la que se encuentran. Cuenta con un total de 40 ítems.

La Escala de Clima Organizacional también valora las siguientes características:

1. Relaciones interpersonales, consistente en 5 ítems.

2. Estilo de dirección, consistente en 5 ítems.

3. Sentido de pertenencia, consistente en 5 ítems.

4. Retribución, consistente en 5 ítems.

5. Disponibilidad de recursos, consistente en 5 ítems.
6. Estabilidad, consistente en 5 ítems.
7. Claridad y coherencia en la dirección, consistente en 5 ítems.
8. Valores colectivos, consistente en 5 ítems.

La presente escala tiene su efectividad para medir el clima organizacional partiendo desde varias subcategorías que especifican donde se podría determinar alguna área de oportunidad dentro del clima organizacional.

Para la calificación del instrumento, se clasifican en los siguientes ítems positivos y negativos:

Ítems	Reactivos
Positivos	1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38 y 40
Negativos	3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35 y 39

Así mismo, los niveles del clima organizacional quedan como a continuación se muestran:

Nivel Bajo: Puntaje de 40 a 93 puntos.

Promedio: Puntaje de 94 a 147 puntos.

Nivel Alto: Puntaje de 148 a 200 puntos.

- Escala de Desempeño Laboral Individual.

Esta segunda escala tipo Likert denominada Escala de Desempeño Laboral Individual fue elaborado por Koopmans et al. (2013) y adaptado por Gabini y Salessi (2016) para poblaciones hispanohablantes.

Esta escala evalúa principalmente el nivel de desempeño laboral con base en la autopercepción del colaborador dentro del entorno y contexto laboral. Cuenta con

un total de 16 ítems y confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.70, la cual es considerada como alta y confiable.

Para la calificación del instrumento, se clasifican en los siguientes ítems positivos y negativos:

Ítems	Reactivos
Positivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11
Negativos	12, 13, 14, 15 y 16

Así mismo, los niveles del desempeño laboral quedan como a continuación se muestran:

Nivel Bajo: Puntaje de 16 a 31 puntos.

Promedio: Puntaje de 32 a 48 puntos.

Nivel Alto: Puntaje de 49 a 64 puntos.

La antes mencionada escala está conformada por tres principales dimensiones las cuales son: Desempeño en la tarea, Desempeño en el contexto y Comportamientos contraproducentes convirtiendo el instrumento en una herramienta útil para medir el desempeño laboral en las organizaciones o instituciones.

### 3.4 Procedimiento de la Investigación

La presente investigación se llevaría a cabo en el Servicio de Administración Tributaria del Estado de Morelos ubicado en la ciudad de Cuernavaca, para la cual se utilizaría una muestra de 18 colaboradores de confianza en un rango de edad de entre 24 a 48 años de edad, aplicándose dos escalas tipo Likert que se mencionan a continuación:

- Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.)

- Escala de Desempeño Laboral Individual.

Para aplicar las escalas antes denominadas se solicitó autorización a la Administración de la entidad gubernamental para aplicar las pruebas a los colaboradores de confianza antes mencionados...



## Capítulo IV. Análisis de resultados:

A continuación, se describirán la descripción de los resultados recolectados al aplicar las pruebas correspondientes, en donde, se desprende la información referente a las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral y su relación entre ellas.

### 4.1 Resultados Sociodemográficos de la muestra.

Con los resultados obtenidos, se puede apreciar a una muestra de 18 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria, donde se calculó el promedio de edad siendo de 33.6 años con una desviación estándar de 7.17, siendo la mínima de 24 años y la máxima de 48 años. En cuanto al género, se observó que el 55.6% de la población corresponde al sexo femenino, mientras que el 44.4% corresponde al masculino. (ver Tabla 1)

*Tabla 1. Se muestra la edad de los sujetos encuestados para el presente estudio.*

Muestra	Media	Desviación estándar	Moda	Mínimo	Máximo
18	33.6	7.17	29	24	48

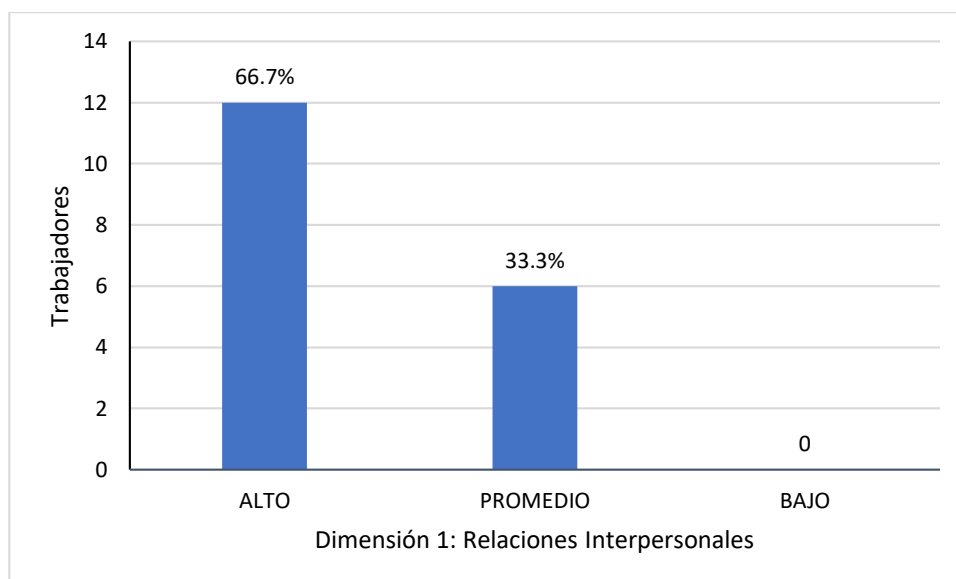
### 4.2 Resultados de la Escala de Clima Organizacional (EDCO).

A continuación, se desglosa la interpretación de los resultados obtenidos en la calificación de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), el cual se desprende por cada dimensión, quedando de la siguiente manera:

#### A) Dimensión 1: RELACIONES INTERPERSONALES.

En la Dimensión de Relaciones Interpersonales se hace referencia a la convivencia entre los colaboradores que integra las distintas áreas, así como percepción de cada individuo de las relaciones que existen entre el y su grupo de trabajo el cual se relacionan tanto a nivel personal como a nivel laboral. A

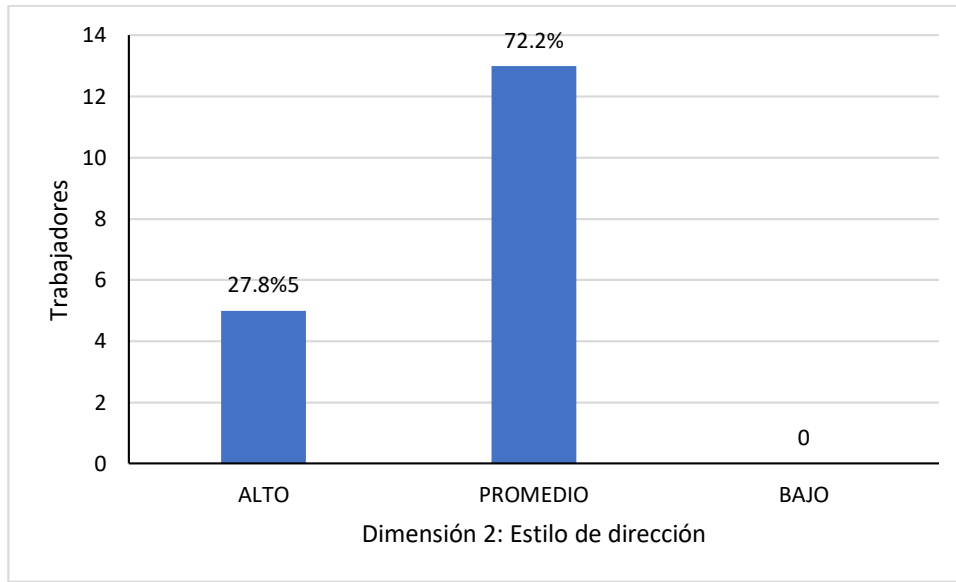
continuación, se pudo observar que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución, presentaron un nivel alto en esta dimensión, lo que significa que los colaboradores perciben buenas relaciones interpersonales tanto en su grupo como entre los distintos grupos que conforman la institución. (grafica 1)



*Grafica 1: Resultados de la percepción de las relaciones interpersonales.*

#### B) Dimensión 2: ESTILO DE DIRECCIÓN.

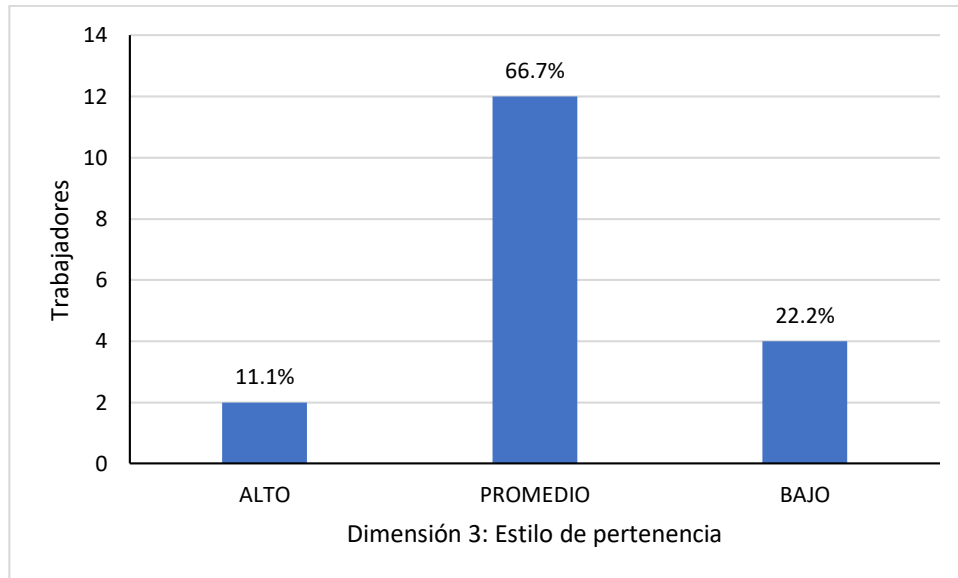
Ahora bien, relativo a esta dimensión se pretende conocer el estilo de dirección, el cual se puede definir como la forma en como el liderazgo, sus decisiones y la conducta de los jefes influye en los colaboradores repercutiendo en el clima organizacional de la institución u organización, por lo que se puede comprobar que el 72.2% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución presentaron un nivel promedio referente a esta dimensión, lo que se afirma que los estilos de dirección por parte de los jefes se encuentra en la media. (grafica 2)



*Grafica 2: Resultados de la percepción de los estilos de dirección.*

### C) Dimensión 3: ESTILO DE PERTENENCIA.

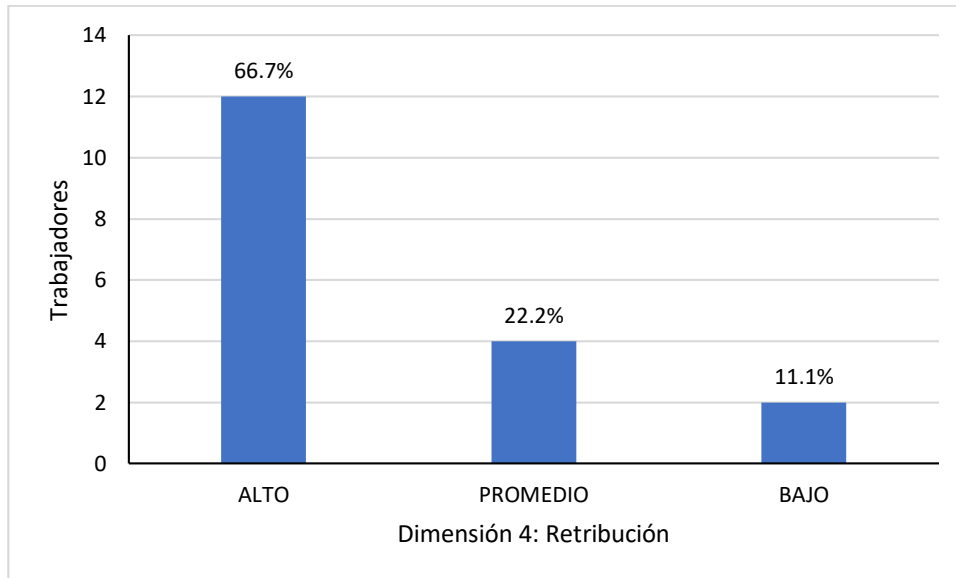
En referencia a esta dimensión denominada estilo de pertenencia, el cual se describe como aquel en el que el colaborador percibe que puede satisfacer sus necesidades y metas dentro de la institución u organización, incluyendo la salud, el salario que percibe dentro del mismo, los beneficios y hasta las aspiraciones a las que puede estar sujeto el colaborador, por lo que se puede afirmar que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución se encuentra en el promedio, seguido del 22.2% con nivel bajo y 11.1% con nivel alto, por lo que se puede exponer que la percepción de los colaboradores respecto a esta dimensión se encuentra en la media, aunque también puede deducirse que aunque hay un mínimo de encuestados que piensan que el nivel del estilo de pertenencia es bajo es considerable afirma que esta tendencia puede ser susceptible a interpretarse a que hay una consideración a la baja respecto a los resultados. (grafica 3)



*Grafica 3: Resultados de la percepción de los estilos de pertenencia.*

#### D) Dimensión 4: RETRIBUCIÓN.

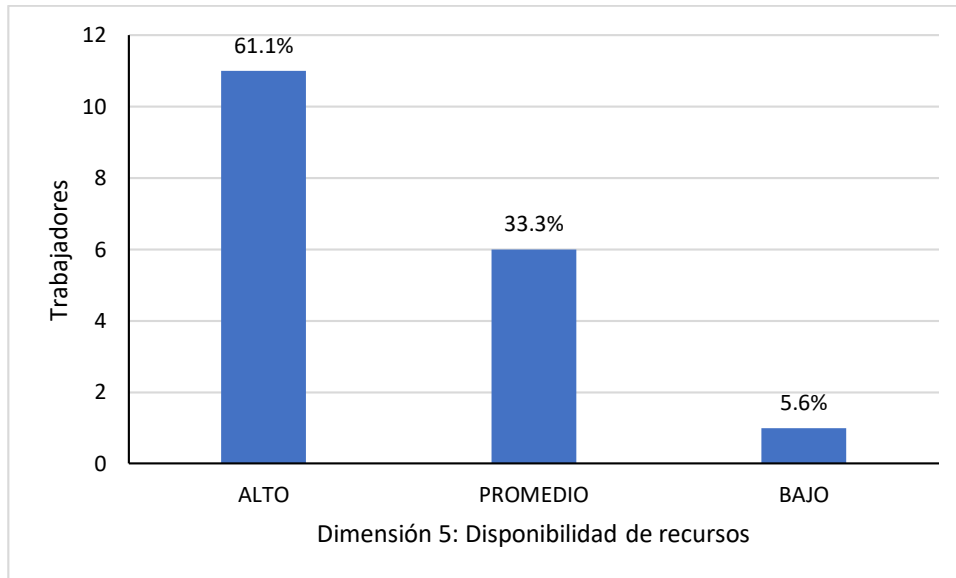
En referencia a esta dimensión denominada como retribución, el cual es aquella en donde el colaborador que labora en la institución u organización tiene un fuerte compromiso con las metas y objetivos de la empresa y por consiguiente está orgulloso y feliz de laborar en ese entorno en particular, en esa tesitura, se comprueba que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución tiene un nivel alto en esta dimensión, además se aprecia que el 22.2% se encuentra en el promedio, por lo que se puede deducir que el sentido de pertenencia y el compromiso hacia la institución son muy fuertes, en ese sentido se podría decir que la mayoría de los empleados “se pone la camiseta de la empresa”. (grafica 4)



*Grafica 4: Resultados de la percepción de la retribución.*

#### E) Dimensión 5: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS.

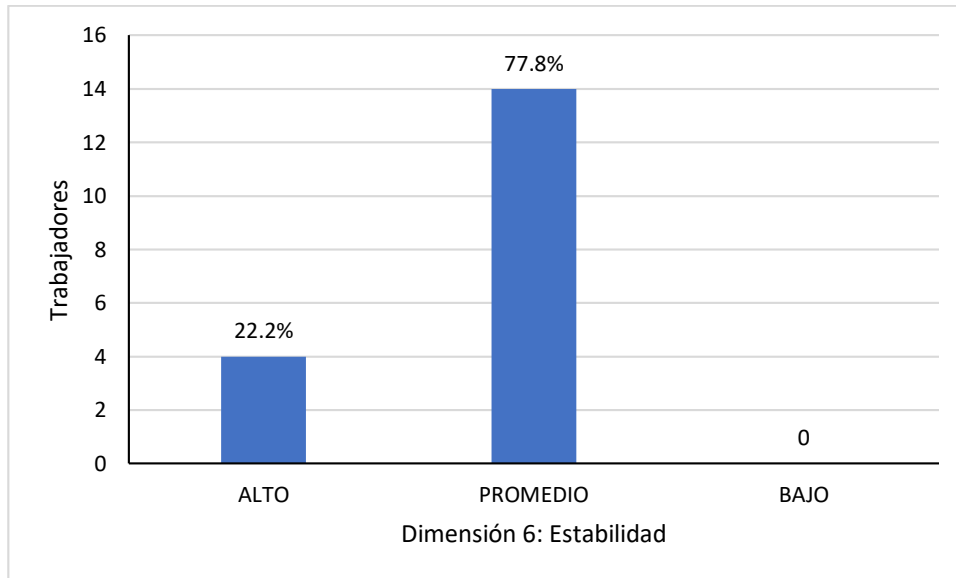
En esta dimensión que se designa como disponibilidad de recursos que es básicamente la percepción que tiene el colaborador respecto a los recursos materiales, espacio físico, iluminación y de acceso a la información ya que son relevantes para poder realizar el trabajo de forma cómoda y oportuna, por lo que un 61.1% % de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución, se percibe con un nivel alto de disponibilidad de recursos laborales y un 22.2% de los participantes se encuentra en el promedio, por lo que se puede deducir que los recursos con los que se cuenta por parte de la institución u organización son suficientes y confortables para la realización de las actividades cotidianas de los individuos que laboran en la institución. (grafica 5)



*Grafica 5: Resultados de la percepción de la disponibilidad de recursos.*

#### F) Dimensión 6: ESTABILIDAD.

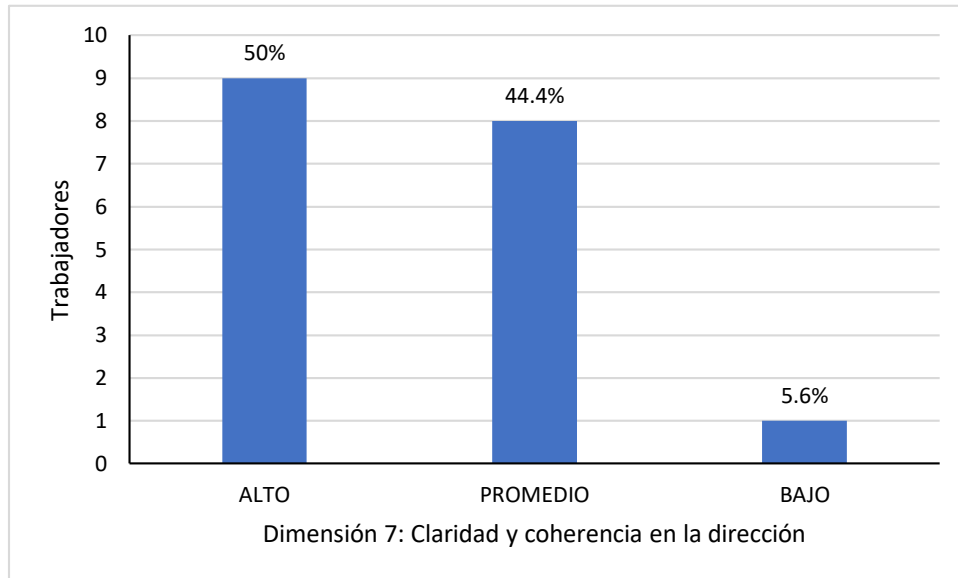
En esta dimensión, se describe la percepción que tienen los colaboradores respecto a su pertenencia en la institución, esto incluye con los nuevos puestos asignados, contrataciones y despidos. Para el 77.8% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución el sentido de estabilidad en la institución se encuentra dentro del nivel promedio, mientras que el 22.2% restante se encuentra dentro nivel alto, por lo que se sugiere que esta dimensión está en la media de percepción de los colaboradores, esto es, que los colaboradores pueden sentirse seguros en sus puestos de trabajo, sin embargo, existe un mínimo grado de desconcierto respecto a su estabilidad laboral. (grafica 6)



*Grafica 6: Resultados de la percepción respecto a la estabilidad.*

**G) Dimensión 7: CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN.**

Ahora bien, respecto a esta dimensión que se conoce como la claridad y coherencia de la dirección, y que es el conocimiento que tiene el individuo que labora en la institución acerca de las metas y objetivos de la misma, enfocada en las actividades que se realizan a diario así como las decisiones que se toman por parte de los directivos de la organización, es ese mismo orden de ideas, para el 50% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución esta claridad de metas y objetivos se encuentra en un nivel alto, mientras que un 44.4% de los participantes se ubica dentro del nivel promedio, esto refleja que existe un conocimiento de las metas y objetivos establecidos, pero que es probable que no se cumplan en su totalidad. (grafica 7)

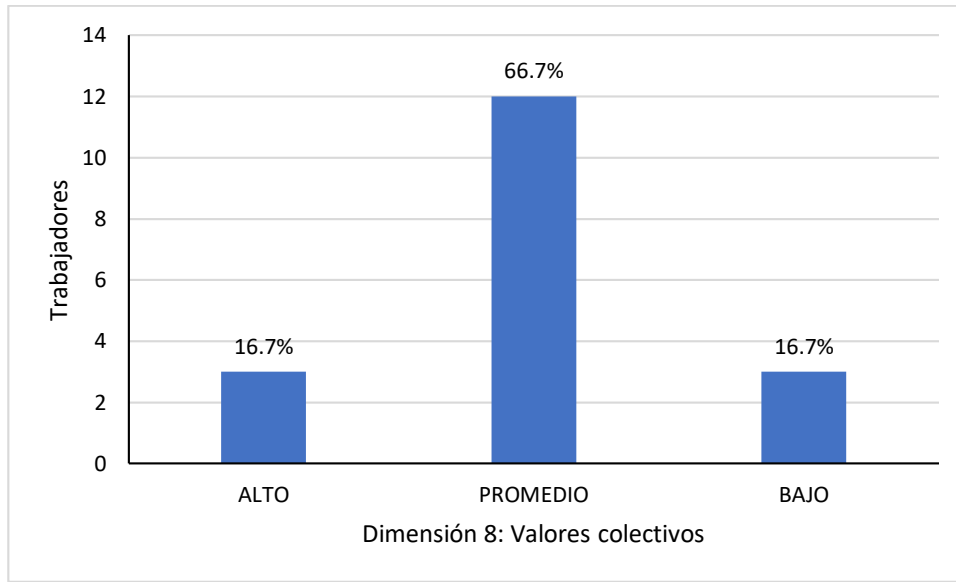


*Grafica 7: Resultados de la percepción respecto a la claridad y coherencia en la dirección.*

#### H) Dimensión 8: VALORES COLECTIVOS.

La dimensión 8 abarca los valores colectivos dentro de la organización, que en esencia, puede definirse como aquellos valores que se perciben por parte de los mismo colaboradores miembros de un área en conjunto hasta de otra área totalmente diferente, por lo que puede manejarse como la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo de las áreas para alcanzar las metas y objetivos de la institución. En esa misma tesitura, el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución coinciden en que el nivel se encuentra en el promedio, mientras que el 16.7% se encuentra en nivel bajo, al igual que el resto del 16.7% que se encuentra en nivel alto, por lo que se puede interpretar a que la percepción de colaboración mutua entre distintas áreas puede recaer en áreas de oportunidad y puede llegar a mejorar o a decaer. (grafica 8)



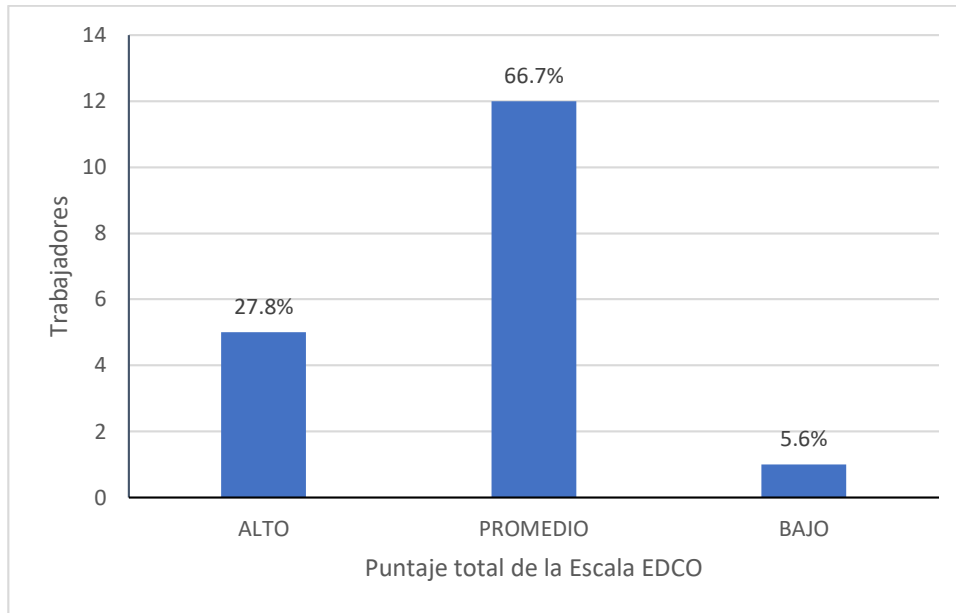


*Grafica 8: Resultados de la percepción de los valores colectivos.*

#### Resultados globales de la Escala de Clima Organizacional. (E.D.C.O.)

Ahora bien, como se ha precisado en párrafos anteriores, las dimensiones que se mencionaron anteriormente complementan al clima organizacional, por lo que derivado a la Escala de Clima Organizacional (E.D.C.O.) el resultado general en esta variable se resume a que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución se encuentran dentro del promedio relativo a la percepción del clima organizacional dentro de la institución, mientras que el 27.8% de los participantes se encuentra en el nivel alto del clima organizacional, para concluir, el 5.6% de los colaboradores se encuentra en nivel bajo.

En esa tesitura, se puede concluir que en lo relativo a la percepción del clima organizacional de los colaboradores encuestados se llegó a la conclusión de que se este fenómeno se encuentra en un nivel promedio dado a los resultados observados. (grafica 9)



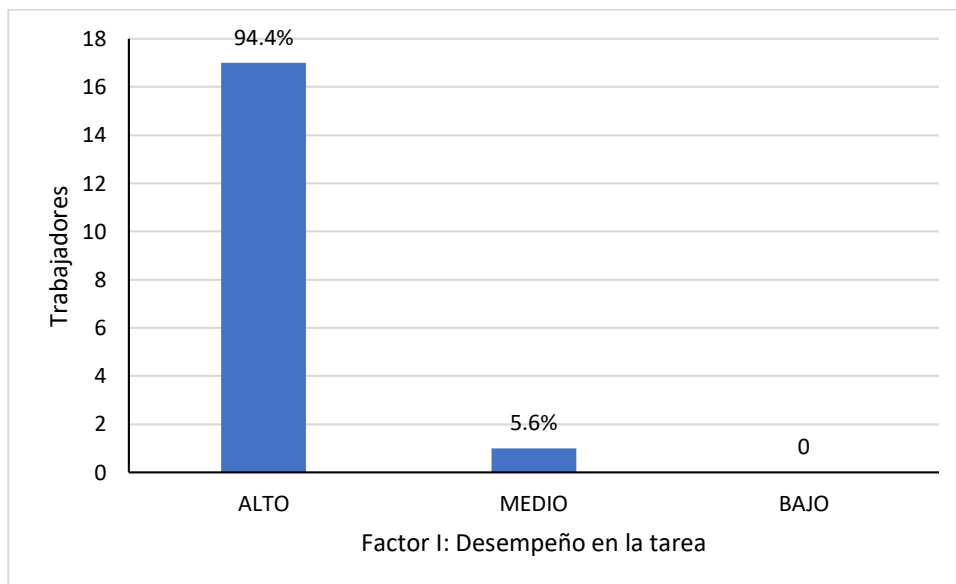
*Grafica 9: Resultados de la percepción de la Escala de Clima Organizacional. (E.D.C.O.)*

#### 4.3 Resultados de la Escala de Desempeño Laboral Individual.

En relación a la Escala de Desempeño Laboral Individual, se mostrarán los resultados obtenidos a la aplicación del instrumento dentro de los participantes que lo conforman, por lo que se muestran de la siguiente manera:

##### A) Factor 1: DESEMPEÑO DE LA TAREA.

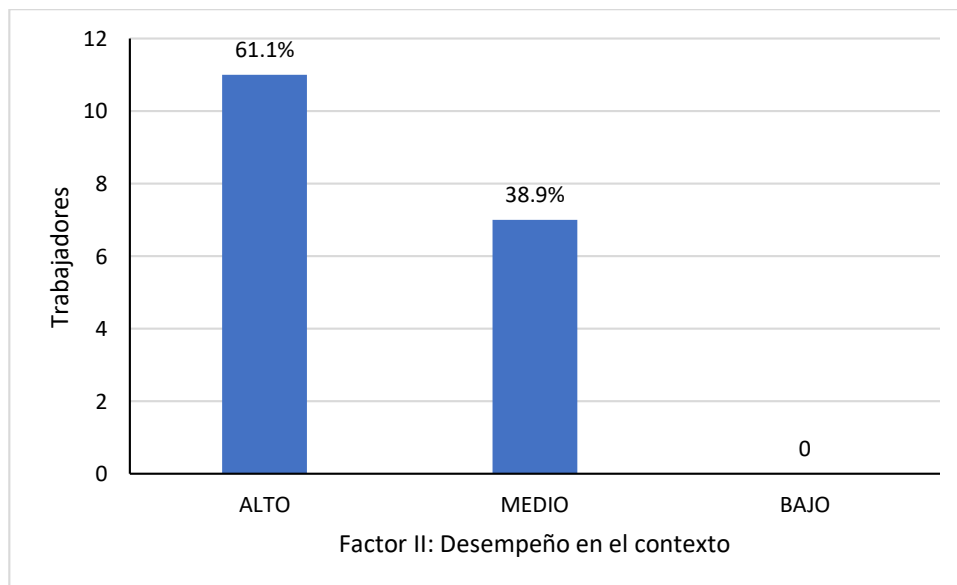
Relativo a este factor denominado desempeño de la tarea que se define como la autopercepción que tiene el colaborador por realizar las tareas y actividades encomendadas para un fin, y que además representan un esfuerzo, dedicación y tiempo por parte del trabajador logrando los resultados que se requieren, es por eso que el 94.4% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución considera que de forma autoevaluada logran conseguir y alcanzar con éxito el desempeño de la tarea, ya que este porcentaje se encuentra en el nivel alto, mientras que el apenas 5.6% considera este factor en el nivel promedio. (grafica 10)



*Grafica 10: Resultados de la percepción del desempeño de la tarea.*

## B) Factor 2: DESEMPEÑO EN EL CONTEXTO.

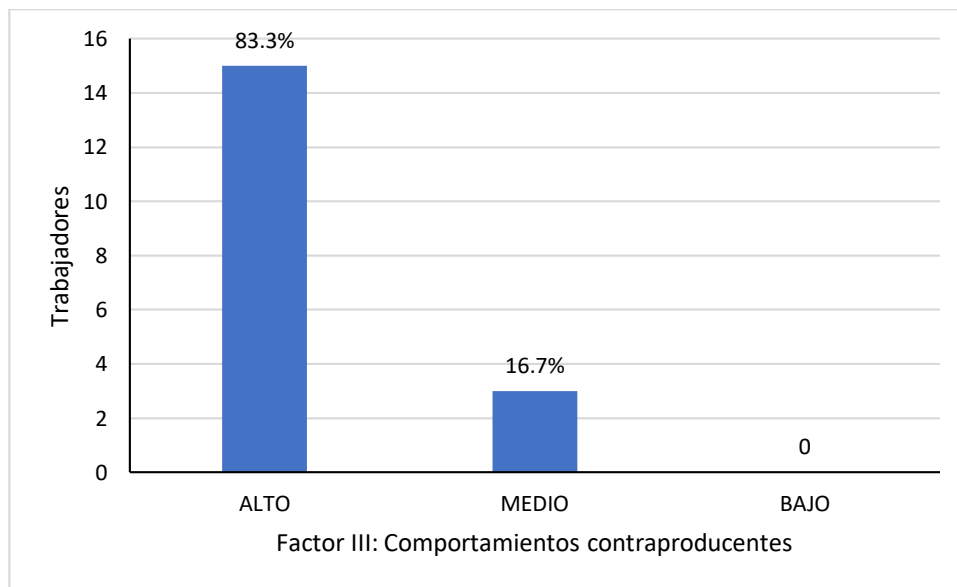
Ahora bien, en relación a este factor el cual engloba aquel desempeño en el contexto y que se define como aquel que se realiza tomando en cuenta la planificación, la participación y el trabajo para mantener los conocimientos dentro de cierto contexto o eventualidad. Aunado a lo anterior el 83.3% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución contestaron de manera autoevaluada que su planeación, participación y trabajo relacionados a este desempeño se encuentra en un nivel alto, por lo que se encuentra en excelentes condiciones para el desempeño laboral, mientras que el 16.7% de los participantes se engloba en el nivel de promedio de la autoevaluación. (grafica 11)



*Grafica 11: Resultados de la percepción del desempeño en el contexto.*

### C) Factor 3: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES.

En relación con el siguiente factor denominado comportamientos contraproducentes que son aquellas conductas que los trabajadores manifiestan respecto al trabajo, como lo son las quejas, comentarios, problemas y por demás aspectos negativos que se desarrollan en la organización y que, por consecuencia, el desempeño se ve involucrado. Ahora bien, para el 83.3% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución aseguran que no realizan ningún tipo de conductas o actividades que hagan que el desempeño se vea afectado, ya que este porcentaje se encuentra en un nivel alto al no realizar las acciones antes mencionadas, mientras que el 16.7% de los participantes se encuentra en un nivel promedio. En consecuencia y en relación a la autoevaluación de los integrantes, se puede asumir que los colaboradores no interfieren en el desarrollo del desempeño laboral al no realizar acciones que puedan ocasionar problemas en la institución. (grafica 12)

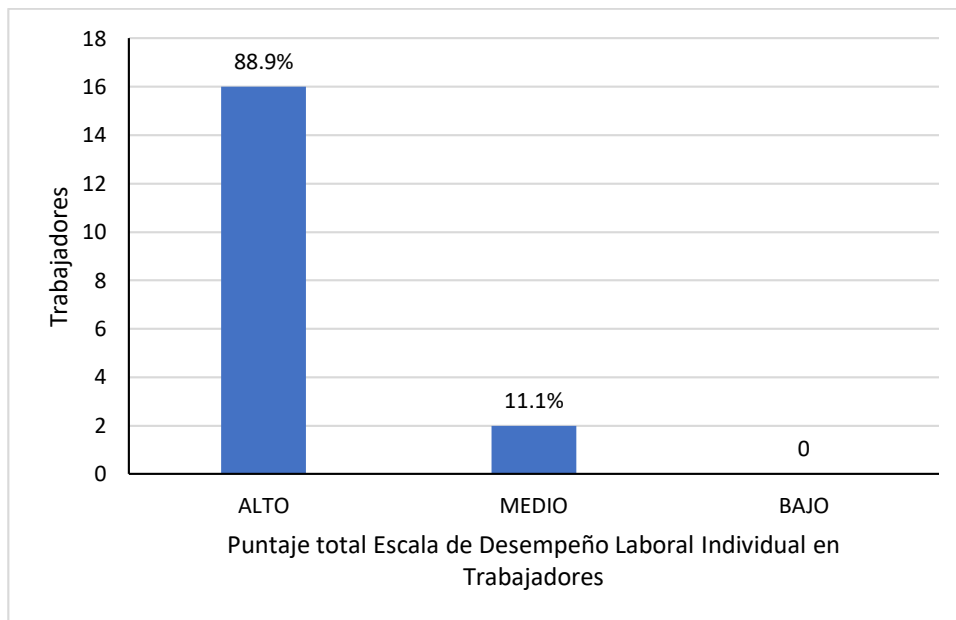


*Grafica 12: Resultados de la percepción de los comportamientos contraproducentes.*

## Resultados globales de la Escala de Desempeño Laboral Individual

Para concluir, la Escala de Desempeño Laboral Individual al contar con tres factores que, al evaluarse de manera general plantea que el 88.9% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución se encuentra en el nivel alto de la autoevaluación del desempeño laboral, mientras que el resto del 11.1% se encuentra en el nivel promedio del desempeño laboral.

En referencia al párrafo anterior, la autoevaluación del desempeño laboral pone en evidencia que la mayoría de los colaboradores tomando en cuenta desde su percepción, tiene un buen desempeño laboral en la institución en la que laboran.



*Grafica 12: Resultados de la Escala de Desempeño Laboral Individual.*

## Discusiones y conclusiones:

Esta investigación pretende conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria del Estado Morelos del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución además del impacto que tiene esta relación con los objetivos y metas establecidas por la institución.

Por lo que en primera instancia se desprende que de los resultados obtenidos al aplicar la Escala de Clima Organizacional. (E.D.C.O.) y de la Escala de Desempeño Laboral Individual, se aprecia que los niveles de cada una de las variables a evaluar, coinciden en que el clima organizacional y el desempeño organizacional están relacionados entre sí, ya que, en ambos casos los resultados se ubican dentro del nivel evaluativo alto/promedio, esto quiere decir que en ambas percepciones y constructos de los empleados hacia las ya mencionadas variables se cuenta con un buen clima organizacional y desempeño laboral dentro de la institución, por lo que, como proponen varios autores que se mencionaron en párrafos anteriores, es que esta relación multivariada es producto de la unión de estos fenómenos y que en resumen, a mejor clima organizacional, mejor va a ser el desempeño del colaborador.

Sin embargo, de los resultados obtenidos y como se ha planteado y mencionado anteriormente es posible que los colaboradores perciban que el clima organizacional y el desempeño laboral sea muy favorable para la realización de tareas y el logro de objetivos y metas ya sean personales y organizacionales, pero de acuerdo a lo expresamente observable dentro de la Institución se describe a continuación el Registro Observacional:

El analista integro de esta organización y el que suscribe observa que como miembro y sujeto participante de las interacciones laborales incluyendo el clima organizacional y desempeño laboral llega a la conclusión de que posiblemente los resultados antes mostrados no pueden ser concluyentes, ya que se percibe que de

los colaboradores a los que se les solicito el apoyo para contestar la Escala de Clima Organizacional. (E.D.C.O.) y de la Escala de Desempeño Laboral Individual, la percepción del clima organizacional y desempeño laboral en la institución no coinciden con lo observable por el suscrito.

Aunado a lo anterior y en palabras de Díaz, (1984) en el que menciona que la motivación del mexicano para realizar sus actividades laborales cotidianas depende del estímulo con la que se empeñan para realizar las actividades y que van de la mano con las necesidades a las que cada uno de los colaboradores tiende a satisfacer. Es por eso que, en esencia, el autor describe a que la motivación del mexicano está relacionada con la confianza en sí mismo, así como en la comodidad que se tiene para, digámoslo de esta manera, fanfarronear y jactarse de actitudes y actividades en los que se puede o no desempeñar, es decir, que dependiendo de la motivación es como el mexicano interpreta ya sea de buena o mala manera su entorno.

En relación de lo anteriormente explicado, se aprecia que los colaboradores en un intento por demostrar sus atribuciones y habilidades ya sean ciertas o falsas, recaen en que para poder satisfacer las necesidades básicas como lo son las fisiológicas, profesionales, etcétera, desarrollan un miedo que se manifiesta una vez que no se cumplen con estas. Es decir, que, si el colaborador no puede alcanzar sus metas, en este caso laborales, pueda desarrollarse un miedo al desempleo por que los individuos al no ser capaces de poder satisfacer las necesidades básicas pueden deteriorar la estima en sí mismos.

En resumen, los colaboradores, al tener desarrollado un miedo al desempleo recaen en la situación en que pierden la estima en sí mismos, contestando de manera surrealista las escalas antes mencionadas por la idea y percepción de que en algún momento podría haber repercusiones laborales a futuro, poniendo en riesgo su trayectoria laboral en la institución impidiendo así satisfacer las necesidades básicas que pueden ser cubiertas por el empleo que tienen.



Es por eso que es importante desarrollar esta idea, ya que de lo observado en el ambiente laboral y lo relativamente contestado se llega a la conclusión que para un mejor resultado entre la relación del clima organizacional y el desempleo laboral en la institución gubernamental, es indispensable considerar aplicar más escalas, pruebas o cuestionarios que pueda evaluar considerablemente el desempeño laboral y el clima organizacional más allá de la autoevaluación, ya que esta técnica y por los motivos antes descritos, pueden ocasionar sesgos que abarcan también algún cambio entre la motivaciones de las personas encuestadas y los resultados ocasionando que los mismos sean inconclusos y poco realistas a lo expresamente observable dentro de ese ámbito organizacional.

## Referencias bibliográficas:

Acero, Y., Echeverri, L. M., Lizarazo, S., Quevedo, A. J., & Sanabria, B. (2010). docplayer.es. Obtenido de docplayer.es: <https://docplayer.es/29171320-Evaluacion-del-clima-laboral-escala-edco.html>

Acero, Yusset; Echeverri, Lina María; Lizarazo, Sandra; Quevedo, Ana Judith; Sanabria, Bibiana. (2010). Escala de clima organizacional (EDCO). Santafé de Bogotá, Colombia.

Bautista C., R., Cienfuegos F., R., & Aquilar P., J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. abcEscuela Profesional de Administración, Universidad Peruana Unión. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>

Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., Cardona-Arbeláez, D., Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. Información tecnológica, 31(1), 141–148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Calcina C., Y. (2014). El Clima Institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de Ciencias Sociales de la Universidad del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universitaria Andina Nestor Caceres Velasquez. Revista de la Facultad de Ciencias Sociales. Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, Volumen 5, Número 1., 8.

Cortés Rodríguez, D. A., Rosales Acevedo, G. A., (2017). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. Universidad Autónoma del Caribe. Ad-gnosis, 6(6), 141–153.<https://doi.org/10.21803/adnognosis.v6i6.196>

Del Toro-Granados, J., Salazar-Sotter, M. C., & Gómez-Rangel, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. Clío América, 5(10), 204–227. <https://doi.org/10.21676/23897848.419>

Díaz Guerrero, R. (1984). *Psicología del Mexicano*. Editorial Trillas.

Gabini, S., & Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. Argentina. Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>.

García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43–61. <https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>

García, G. M. (2017). *Como investigar en ciencias sociales*. México Ed. Trillas.

Hernández Romo, M. A. (2010). *Estudios laborales en México*. México D.F, México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

Hernández, S. R. (2010). *Metodología de la Investigación*, Quinta Edición. México. Ed. Mc Graw Hill.

Jiménez, V., H.D. y Mosquera, O., A. K., (2017), Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas, Repositorio de la Universidad del Pacifico Ecuador, Ecuador.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229-238.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C., & Van der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609-619.

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance

questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273

Miguel, F., & Alejandra, K. (2015). LA SUCESIÓN Y SU IMPACTO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GRUPO METELMEX S.A. de C.V. 23.

Ojeda, G. R., (2011). Propuesta para determinar la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Organizacional. México, Distrito Federal.: Biblioteca Central, Dirección General de Bibliotecas de la UNAM.

Parra Jiménez, M. (2003). Conceptos básicos en salud laboral (Primera edición). OIT, Oficina Internacional de Trabajo.

Patiño, L., Meza, A. G. P., & Huapalla, J. S. (2019). Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad. 2018. UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>

Rojas – Soriano, R., 2000, Guía para realizar investigaciones sociales. México: Ed. Plaza y Valdes.

Urbano, B. S., (2018), Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz, Aporte Santiaguino, Peru, [http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte\\_Santiaguino/article/view/465/552](http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/Aporte_Santiaguino/article/view/465/552)

Vizcarra Ganoza, V. M. (2020). Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima [Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. <https://doi.org/10.19083/tesis/652940>

## Anexo 1.- Cuestionario

Instrucciones: El presente cuestionario, tiene como objetivo el de conocer la relación que existe en el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del ambiente en el que usted está laborando. A continuación, se presentan preguntas de opción múltiple las cuales deberá de seleccionar la respuesta que más se adapte a su punto de vista. Se hace del conocimiento que sus respuestas serán catalogadas como confidenciales por lo que no se solicitara ningún otro dato adicional además de su edad y sexo.

1.- ¿Desea participar en la investigación?

Si acepto/No acepto

Datos Generales

Sexo: Femenino/Masculino

Edad:

Clima Organizacional

Reactivo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
Relaciones interpersonales					
1.- Los miembros del grupo tiene en cuenta mis opiniones					
2.- Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3.- Los miembros del grupo son distantes conmigo					

4.- Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5.- El grupo de trabajo valora mis aportes					
Estilo de dirección					
6.- Mi jefe (a) crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7.- Mi jefe (a) en mal educado					
8.- Mi jefe (a) generalmente apoya las decisiones que tomo					
9.- Las órdenes impartidas por el (la) jefe (a) son arbitrarias					
10.- El (la) jefe (a) desconfía del grupo de trabajo					
Estilo de pertenencia					
11.- Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12.- Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13.- Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					

14.- Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa					
15.- Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes					
Retribución					
16.- Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17.- Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo					
18.- Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución					
19.- Sin remuneración no trabajo horas extras					
20.- Seria más feliz en otra empresa o institución					
Disponibilidad de recursos					
21.- Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22.- El ambiente físico de mi sitio de trabajo es el adecuado					

23.- El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24.- Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25.- La iluminación del área de trabajo es deficiente					

**Estabilidad**

26.- La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27.- La institución brinda estabilidad laboral					
28.- La institución contrata personal temporal					
29.- La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30.- De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					

**Claridad y coherencia en la dirección**

31.- Entiendo de manera clara las metas de la institución					
32.- Conozco bien como la institución está logrando sus metas					



33.- Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas de la institución					
34.- Los directivos no dan a conocer los logros de la institución					
35.- Las metas de la institución son poco entendibles					

Valores colectivos

36.- El trabajo en equipo en otras áreas es bueno					
37.- Las otras áreas responden bien a mis necesidades laborales					
38.- Cuando necesito información de otras áreas la puedo conseguir fácilmente					
39.- Cuando las cosas salen mal, las otras áreas son rápidas en culpar a otras					
40.- Las áreas resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Desempeño laboral:

Reactivo	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA
Desempeño en la tarea				
1.- Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios				
2.- Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.				
3.- Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.				
4.- Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.				
5.- En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.				
6.- Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados				

7.- Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo				
Desempeño en el contexto				
8.- Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma				
9.- Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas				
10.- Participé activamente de las reuniones laborales.				
11.- Mi planificación laboral fue óptima				
Comportamientos contraproducentes				
12.- Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo				
13.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros				
14.- Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo				

<p>15.- Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas</p>				
<p>16.- Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la institución</p>				