UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA LABORAL Y EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA ONG AIDER, 2023

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CHRISTIAN GERALDO CÉSPEDES MICHELENA

PUCALLPA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 02:00 P.M. del día lunes 11 de setiembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA LABORAL Y EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA ONG AIDER, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Christian Geraldo Céspedes Michelena, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 02:00 P.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Mg. Nelson Manuel Vásquez Saucedo

Asesor

Bach. Christian Geraldo Céspedes Michelena

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND/ORIGINAL

Nº V/0423-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CLIMA LABORAL Y EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA ONG AIDER, 2023"

Autor(es)	:	**CÈSPEDES MICHELENA, CHRISTIAN GERALDO**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**Administración**
Asesor(a)	:	**Dr. Vasquez Saucedo, Nelson Manuel**

presenta un **porcentaje de similitud de 07%. verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL**,De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.
En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia

Fecha: 14/07/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Céspedes Michelena Christian Geraldo

Autor de la tesis titulada: "Clima laboral y cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023"

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Mg. Nelson Manuel Vásquez Saucedo

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 10 / 12 / 2023

Email: Cmichristian0112@gmail.com Firma: 

Teléfono: 999606022 DNI: 72681638

DEDICATORIA

A mis padres, que han sido mi guía, mi apoyo incondicional y mi mayor inspiración en la vida, les dedico estas palabras con profundo amor y gratitud. Han estado a mi lado en cada paso de mi camino, brindándome su amor incondicional, sabiduría y aliento constante.

Christian

AGRADECIMIENTO

A mis profesores y mentores, les agradezco por su conocimiento, dedicación y por compartir conmigo su sabiduría. Gracias por desafiarme, alentarme a crecer y por guiarme en mi aprendizaje. Sus enseñanzas han dejado una huella profunda en mi formación académica y personal.

INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

INDICE DEL CONTENIDO viii

INDICE DE TABLAS xii

INDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I 18

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2.1. Problema General 20

1.2.2. Problemas Específicos 20

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 21

1.3.1. Objetivo General 21

1.3.2. Objetivos Específicos 21

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....22

1.5. VARIABLES.....23

1.5.1. Definición conceptual de variables 23

1.5.2. Definición operativa de variables.....23

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 25

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA 26

CAPÍTULO II 30

MARCO TEÓRICO 30

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....30

2.1.1. A Nivel Internacional.....30

2.1.2. A Nivel Nacional 38

2.2. BASES TEÓRICAS 43

2.2.1. Clima laboral.....43

2.2.2. Beneficios del clima laboral 44

2.2.3. Dimensiones del clima laboral.....45

2.2.4. Cumplimiento de metas.....52

2.2.5. Beneficios del cumplimiento de metas 53

2.2.6. Dimensiones del cumplimiento de metas 55

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 60

CAPÍTULO III 64

METODOLOGÍA 64

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 64

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 65

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 66

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 67

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 68

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS 68

CAPÍTULO IV 69

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 69

4.1. RESULTADOS 69

4.2. DISCUSIÓN 82

CAPÍTULO V 86

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 86

5.1. CONCLUSIONES 86

5.2. RECOMENDACIONES 89

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 91

ANEXOS 96

Anexo 1. Matriz de consistencia 97

Anexo 2. Cuestionario de preguntas 98

Anexo 3. Base de datos 101

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento 105

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....25

Tabla 2. Plan de recolección.....68

Tabla 3. Clima laboral y cumplimiento de metas.....69

Tabla 4. Comunicación y cumplimiento de metas.....70

Tabla 5. Liderazgo y cumplimiento de metas.....71

Tabla 6. Relaciones laborales y cumplimiento de metas 72

Tabla 7. Reconocimiento – recompensas y cumplimiento de metas 73

Tabla 8. Desarrollo profesional y cumplimiento de metas.....74

Tabla 9. Equilibrio de la vida laboral – personal y cumplimiento de metas 75

Tabla 10. Prueba de hipótesis general.....76

Tabla 11. Prueba de la hipótesis específica #01.....77

Tabla 12. Prueba de la hipótesis específica #02.....78

Tabla 13. Prueba de la hipótesis específica #03.....78

Tabla 14. Prueba de la hipótesis específica #04.....79

Tabla 15. Prueba de la hipótesis específica #05.....80

Tabla 16. Prueba de la hipótesis específica #06.....81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima laboral y cumplimiento de metas 69

Figura 2. Comunicación y cumplimiento de metas.....70

Figura 3. Liderazgo y cumplimiento de metas.....71

Figura 4. Relaciones laborales y cumplimiento de metas 72

Figura 5. Reconocimiento – recompensas y cumplimiento de metas 73

Figura 6. Desarrollo profesional y cumplimiento de metas.....74

Figura 7. Equilibrio de la vida laboral – personal y cumplimiento de metas.....75

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada y nivel correlacional. Se utilizó un cuestionario de 38 preguntas como herramienta de recolección de datos, el cual se aplicó a 32 colaboradores, obteniendo un alfa de Cronbach con un valor de 0.916. Se ha evidenciado una fuerte correlación positiva entre el ambiente laboral y el logro de objetivos en la organización no gubernamental AIDER, durante el año 2023. Se empleó la prueba de correlación de Rho de Spearman, la cual reveló un coeficiente de correlación de 0.760 y una significancia bilateral de 0.000, confirmando la alta correlación entre ambos factores. Además, el 65.63% de los encuestados consideró que el clima laboral es regular, mientras que el 62.5% opinó lo mismo acerca del cumplimiento de metas. A partir de esta sólida relación positiva, se puede inferir que proporcionar un entorno laboral favorable al personal tendrá un impacto positivo en el logro de objetivos.

Palabras clave: Clima laboral, cumplimiento de metas, comunicación, liderazgo y relaciones laborales.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the work environment and the fulfillment of goals in the NGO AIDER, 2023. The research followed a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, applied type and correlational level. A 38-question questionnaire was used as a data collection tool, which was applied to 32 collaborators, obtaining a Cronbach's alpha with a value of 0.916. A strong positive correlation has been evidenced between the work environment and the achievement of objectives in the non-governmental organization AIDER, during the year 2023. The Spearman's Rho correlation test was used, which revealed a correlation coefficient of 0.760 and a Bilateral significance of 0.000, confirming the high correlation between both factors. In addition, 65.63% of those surveyed considered that the work environment is regular, while 62.5% thought the same about meeting goals. From this strong positive relationship, it can be inferred that providing a favorable work environment for staff will have a positive impact on the achievement of objectives.

Keywords: Work environment, achievement of goals, communication, leadership and labor relations.

INTRODUCCIÓN

El estudio del clima laboral se ha convertido en una preocupación para las organizaciones, ya que se reconoce su impacto en la productividad, el compromiso de los empleados y la retención del talento. Por tanto, es fundamental comprender los factores que influyen en el clima laboral y adoptar medidas para mejorarlo, fomentando un entorno de trabajo saludable y satisfactorio para todos los miembros de la organización. Asimismo, el cumplimiento de metas es un elemento esencial en cualquier organización o proyecto, ya que representa la materialización de los objetivos y la consecución de los resultados esperados. Se refiere a la capacidad de alcanzar y completar las metas establecidas, ya sean a corto, mediano o largo plazo.

La estructura de la investigación sigue las pautas proporcionadas por la Universidad Nacional de Ucayali, y consta de cinco capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I: Se aborda el problema de investigación, incluyendo la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, las hipótesis o sistema de hipótesis, las variables, la operacionalización de las variables, y la justificación e importancia del estudio.

Capítulo II: En este capítulo se presenta el marco teórico, que abarca los antecedentes del problema, las bases teóricas relacionadas y la definición de los términos básicos utilizados en el estudio.

Capítulo III: En esta sección se describe la metodología utilizada, que incluye el método de investigación empleado, el diseño de la investigación, la población y muestra del estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procedimiento utilizado para la recolección de datos, y el tratamiento de los datos recopilados.

Capítulo IV: Aquí se exponen los resultados obtenidos y se lleva a cabo la discusión de dichos resultados en relación con los antecedentes del problema investigado.

Capítulo V: En este último capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado.

La investigación concluye con las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El éxito de cualquier organización, ya sea a nivel nacional o internacional, depende de dos factores cruciales: el ambiente laboral y el logro de metas. En muchas empresas, la falta de un ambiente laboral favorable conlleva a una disminución de la motivación y compromiso de los empleados, lo cual a su vez afecta negativamente el cumplimiento de objetivos y metas.

A nivel internacional, el problema del ambiente laboral y el logro de metas puede agravarse debido a factores culturales, lingüísticos y a la diversidad de contextos y regulaciones laborales. Además, en algunas partes del mundo, los derechos laborales no están adecuadamente protegidos, lo que puede dar lugar a condiciones de trabajo precarias y a la explotación de los trabajadores.

A nivel nacional, el problema del ambiente laboral y el logro de metas puede estar influenciado por la situación económica del país, las regulaciones laborales y las prácticas culturales en el lugar de trabajo. La falta de una cultura de trabajo colaborativa y respetuosa puede generar un entorno laboral tóxico, lo cual reduce la productividad y eficiencia de la empresa.

Además, la ausencia de un liderazgo efectivo y de una dirección estratégica puede impedir que las empresas establezcan metas claras y realistas, y que los empleados se sientan motivados y comprometidos a alcanzarlas. Por lo tanto, es

importante que las empresas adopten prácticas laborales efectivas que fomenten un entorno de trabajo saludable, una cultura organizacional enfocada en la calidad y la excelencia, y un liderazgo efectivo que promueva el desarrollo de los empleados y el logro de las metas de la organización.

En síntesis, el ambiente laboral y el logro de metas son aspectos críticos que deben ser abordados en cualquier empresa, tanto a nivel internacional como nacional, para alcanzar una máxima productividad y eficiencia. Si estos aspectos no se atienden, puede haber una disminución en la competitividad y rentabilidad de las empresas, así como la insatisfacción de los empleados y un deterioro del bienestar laboral.

Un entorno laboral poco saludable puede tener consecuencias negativas para la imagen y reputación de la empresa. Los empleados insatisfechos pueden compartir sus experiencias negativas en el trabajo con otros, lo cual puede afectar la percepción pública de la empresa como un empleador atractivo y comprometido con el bienestar de sus empleados. Esto puede repercutir en la capacidad de la empresa para atraer y retener a los mejores talentos, lo cual a su vez puede afectar su competitividad en el mercado laboral.

La organización sin fines de lucro AIDER (Asociación para la Investigación y Desarrollo Integral) se dedica al desarrollo sostenible en Perú. Fundada en 1987, su enfoque principal es la investigación, el desarrollo y la ejecución de proyectos relacionados con la conservación de la biodiversidad, el manejo sostenible de los recursos naturales, el cambio climático y el desarrollo rural.

AIDER trabaja en estrecha colaboración con comunidades locales, organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y otros actores clave para promover el desarrollo sostenible en el país. Su objetivo es implementar proyectos que generen un impacto positivo en la vida de las personas y el medio ambiente, fomentando la participación activa y la inclusión de las comunidades locales en la toma de decisiones y la ejecución de los proyectos.

Entre los proyectos destacados de AIDER se encuentran la promoción del manejo sostenible de los bosques y la biodiversidad en la región de San Martín, el desarrollo de sistemas de riego sostenibles en la región de Cajamarca, y la adopción de tecnologías limpias en la producción de artesanías en la región de Puno.

La labor de AIDER en el ámbito del desarrollo sostenible ha sido reconocida con varios premios, incluyendo el Premio Nacional de Medio Ambiente del Perú en 1999 y el Premio Nacional de Derechos Humanos en 2013.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?

- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.
- Determinar la relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Determinar la relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Determinar la relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Determinar la relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Determinar la relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

- Existe relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Hipótesis secundarias

- Existe relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Existe relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Existe relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Existe relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Existe relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

- Existe relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

Según Chiavenato (2009), el clima laboral se refiere a las cualidades del entorno laboral que son percibidas tanto de forma directa como indirecta por los empleados y que tienen un impacto en su conducta.

Locke (1968) describe el cumplimiento de metas como el procedimiento en el cual las personas fijan metas, se comprometen con ellas, elaboran estrategias para su logro y evalúan su avance, con el propósito de alcanzar un rendimiento deseado.

1.5.2. Definición operativa de variables

V1: Clima laboral.

- D1: Comunicación.

- D2: Liderazgo.

- D3: Relaciones laborales.
- D4: Reconocimiento – recompensas.
- D5: Desarrollo profesional.
- D6: Equilibrio entre vida laboral – personal.

V2: Cumplimiento de metas.

- D1: Cantidad.
- D2: Tiempo.
- D3: Calidad.
- D4: Eficiencia.
- D5: Efectividad.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
CLIMA LABORAL	Comunicación	▪ Comunicación ascendente. ▪ Comunicación descendente. ▪ Comunicación lateral.	P01, P02 y P03	(1) Totalmente en descuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	Malo (21 – 48) Regular (49 – 76) Bueno (77 – 105)
	Liderazgo	▪ Estilo de liderazgo. ▪ Toma de decisiones. ▪ Capacidad de motivar y guiar a los empleados. ▪ Equidad en el trato.	P04, P05, P06 y P07		Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	
	Relaciones laborales	▪ Relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. ▪ Calidad de las relaciones entre colegas. ▪ Colaboración. ▪ Ambiente de trabajo. ▪ Conflictos.	P08, P09, P10, P11 y P12		Malo (5 – 11) Regular (12 – 18) Bueno (19 – 25)	
	Reconocimiento y recompensas	▪ Recompensa el desempeño de los empleados. ▪ Sistemas de incentivos. ▪ Reconocimientos formales e informales.	P13, P14 y P15		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Desarrollo profesional	▪ Capacitación. ▪ Desarrollo de habilidades. ▪ Crecimiento profesional.	P16, P17 y P18		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Equilibrio entre vida laboral y personal	▪ Flexibilidad en el horario de trabajo. ▪ Políticas de conciliación laboral. ▪ Responsabilidades laborales.	P19, P20 y P21		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
CUMPLIMIENTO DE METAS	Cantidad	▪ Cantidad de metas alcanzadas. ▪ Cantidad de metas pendientes. ▪ Cantidad de metas no alcanzadas. ▪ Cantidad de metas establecidas.	P22, P23, P24 y P25		Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	Malo (17 – 39) Regular (40 – 62) Bueno (63 – 85)
	Tiempo	▪ Cumplimiento de metas en plazo. ▪ Cumplimiento de metas con retraso. ▪ Cantidad de metas con retraso. ▪ Tiempo promedio de cumplimiento de metas.	P26, P27, P28 y P29		Malo (4 – 9) Regular (10 – 15) Bueno (16 – 20)	
	Calidad	▪ Grado de cumplimiento de las especificaciones de la meta. ▪ Grado de satisfacción de los clientes o usuarios. ▪ Cantidad de metas que requieren ajustes o mejoras.	P30, P31 y P32		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Eficiencia	▪ Cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas. ▪ Tiempo y costo de los procesos para alcanzar las metas. ▪ Cantidad de metas alcanzadas con los recursos disponibles.	P33, P34 y P35		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	
	Efectividad	▪ Impacto de las metas alcanzadas en los resultados de la organización. ▪ Impacto de las metas alcanzadas en los usuarios o clientes ▪ Grado de alineamiento de las metas con la estrategia de la organización.	P36, P37 y P38		Malo (3 – 6) Regular (7 – 10) Bueno (11 – 15)	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Justificación social

Hace referencia a cómo un entorno de trabajo saludable, positivo y colaborativo puede generar impactos beneficiosos en la sociedad en su conjunto. Un ambiente laboral positivo puede contribuir a la generación de empleados más contentos, comprometidos y motivados, lo que, a su vez, puede mejorar la calidad de su labor, aumentar la productividad y contribuir al éxito de la organización. Esto puede tener consecuencias positivas en la economía, la sociedad y la comunidad en la que la empresa opera.

Justificación práctica

Se basa en la realidad y la experiencia de las organizaciones. Las compañías exitosas reconocen que un entorno de trabajo positivo es un factor crucial para alcanzar metas y obtener resultados. Un clima laboral favorable puede fomentar la colaboración, la creatividad, la innovación y la retención de talento, lo que a su vez puede contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Además, un entorno laboral favorable puede ayudar a prevenir conflictos, disminuir la rotación de empleados y mejorar la imagen y reputación de la empresa.

Justificación metodológica

Se refiere a la manera en que se puede medir y evaluar el impacto de un entorno de trabajo positivo en el cumplimiento de metas. Se pueden emplear diversos métodos y técnicas de investigación, como encuestas de satisfacción

laboral, entrevistas, observaciones y análisis de indicadores de rendimiento, para evaluar la calidad del ambiente laboral y su relación con los resultados organizacionales. La medición y evaluación del ambiente laboral pueden proporcionar datos concretos y objetivos que respalden la importancia de un buen entorno de trabajo en la consecución de metas y resultados en una organización.

Justificación teórica

Se sustenta en la evidencia y la teoría proveniente de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos. Existen numerosos estudios y teorías que respaldan la idea de que un entorno de trabajo positivo, caracterizado por relaciones laborales saludables, comunicación efectiva, reconocimiento y apoyo a los empleados, puede tener un impacto significativo en el logro de metas organizacionales. Las teorías de la motivación, el compromiso, el liderazgo y la satisfacción laboral respaldan la importancia de un buen clima laboral para alcanzar altos niveles de rendimiento y cumplir con los objetivos.

En resumen, la justificación social, teórica, práctica y metodológica del ambiente laboral favorable se basa en la evidencia de que un entorno de trabajo saludable y positivo puede tener un impacto significativo en la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados, lo que a su vez contribuye al cumplimiento de las metas organizacionales y al éxito de la empresa en la sociedad. Es fundamental reconocer que un buen clima laboral no es solo un aspecto deseable, sino también una inversión estratégica para lograr resultados y promover el bienestar de los empleados.

Importancia

La importancia de un entorno laboral positivo, donde los empleados se sientan valorados, reconocidos y respetados, radica en su motivación y compromiso con el trabajo. Los empleados que experimentan felicidad y satisfacción en su entorno laboral muestran una actitud positiva hacia su labor y están más inclinados a esforzarse para alcanzar las metas y objetivos establecidos.

Promover la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados es beneficioso. Cuando se establece una comunicación efectiva, se fomenta la confianza y se crea una cultura de trabajo colaborativa, los empleados están más dispuestos a compartir ideas, conocimientos y habilidades, lo que contribuye a la sinergia del equipo y a la consecución de metas más ambiciosas.

Los empleados buscan trabajar en organizaciones que ofrezcan un entorno laboral favorable, donde sean valorados y motivados. Una organización con un clima laboral positivo tiene más posibilidades de retener a empleados talentosos y atraer a nuevos profesionales comprometidos, lo que contribuye a mantener un equipo sólido y con las habilidades adecuadas para alcanzar las metas organizacionales.

Un buen clima laboral fomenta la innovación y la creatividad. Cuando los empleados se sienten cómodos y confiados en su entorno laboral, están más dispuestos a compartir nuevas ideas, proponer soluciones innovadoras y asumir riesgos. La creatividad y la innovación son fundamentales para adaptarse a los

cambios y desafíos del entorno empresarial actual, y contribuyen al logro de metas y a la ventaja competitiva de la organización.

Asimismo, un entorno laboral favorable contribuye al bienestar y la salud de los empleados. Un ambiente laboral tóxico, con altos niveles de estrés, conflictos o falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal, puede tener un impacto negativo en la salud y el bienestar de los empleados. Por el contrario, un buen clima laboral que promueva un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, una cultura de apoyo y reconocimiento, y un ambiente físico adecuado, puede contribuir al bienestar de los empleados, mejorando así su productividad y capacidad para cumplir con las metas establecidas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Pulga (2022) realizó un estudio titulado "Plan de intervención del clima laboral en la Escuela Normal Superior de Ubaté a partir del Direccionamiento Estratégico". Estas son las conclusiones del estudio: a) A través de la consulta de diversos autores sobre los factores que afectan el clima laboral en diferentes contextos, incluido el sector educativo, se realizó un contraste mediante la observación directa y las entrevistas. Esto permitió identificar los factores más relevantes para considerar según la experiencia diaria del clima institucional, tales como la autonomía, toma de decisiones, liderazgo organizacional, sentido de pertenencia, manejo de relaciones, estructura organizacional, identidad y comunicación. b) Los resultados del análisis revelaron que la Institución Educativa no había implementado la medición del clima laboral para conocer el grado de satisfacción de sus colaboradores. Se encontró que, aunque los docentes consideran importante el clima laboral como factor determinante para un buen desempeño en su trabajo y vida personal, no adoptan una actitud proactiva para que la Institución asuma esta tarea como un mecanismo de mejora para abordar la realidad diaria y evitar la rotación de personal. c) El análisis de los resultados de la encuesta aplicada mostró un contraste entre los factores analizados. Los aspectos relacionados con el conocimiento del horizonte institucional, liderazgo directivo y

compromiso con el cumplimiento de metas y objetivos obtuvieron puntuaciones positivas. Estos factores están directamente asociados con el liderazgo, estructura organizacional, sentido de pertenencia e identidad. Por otro lado, los factores relacionados con situaciones personales, como la autonomía, toma de decisiones, comunicación y relaciones interpersonales, obtuvieron puntuaciones significativamente altas de forma negativa. Esto sugiere la posibilidad de que los docentes estén trabajando bajo una actitud de sumisión ante un estilo de liderazgo orientado al logro, caracterizado por el establecimiento de metas desafiantes y la expectativa de un alto rendimiento por parte de los subordinados. d) El plan de acción propuesto como estrategia para intervenir en el clima laboral de la institución educativa se basa en el endomarketing. Se plantea que debe ser abordado inicialmente desde la dirección docente, utilizando la comunicación como eje articulador para desarrollar actividades que promuevan la autonomía de los docentes, la toma de decisiones en situaciones laborales cotidianas y un buen trato entre colegas mediante el uso efectivo de herramientas tecnológicas disponibles en la institución. Se espera que estas acciones se extiendan al resto de la comunidad educativa. e) A pesar de que la institución ha obtenido reconocimientos importantes a nivel local, regional, departamental y nacional, los actores fundamentales en estos logros atraviesan situaciones que limitan su pleno disfrute de la profesión. Estas situaciones son reconocidas, pero no abordadas por los directivos de la institución. Por lo tanto, se espera que se adopte la propuesta presentada, cuyo objetivo es contribuir a la mejora del clima laboral. (f) Aunque inicialmente el enfoque principal del proyecto de investigación fue el clima laboral, a medida que avanzaba el proceso se hizo evidente que la verdadera

problemática que afecta a la Escuela Normal Superior de Ubaté está estrechamente relacionada con su Cultura Institucional. Se descubrió que las condiciones en las que los docentes han estado trabajando durante años han sido plenamente conocidas por ellos, asumiéndolas como algo inherente a la institución y de poca importancia. En otras palabras, el clima laboral se identificó claramente a través de las percepciones de los docentes en cuanto a la calidad y características de la cultura institucional.

Escobar (2021) llevó a cabo un estudio titulado "Análisis del impacto del entorno laboral en los empleados de Texcauca S.A. en el sector de Medellín". Estas son las conclusiones del estudio: a) La investigación revela que el rendimiento de producción en el área de tejeduría de Texcauca S.A. no se ve afectado por el clima laboral, como se planteó inicialmente en el artículo. Se determinó que existen otros factores que están afectando esta área. Los resultados de la encuesta indican que la satisfacción laboral genera resultados positivos para Texcauca S.A. y demuestra la eficacia del clima organizacional. b) En conclusión, se destaca cómo la satisfacción laboral influye positivamente en el clima organizacional de Texcauca S.A. en Medellín, lo que resulta en empleados cómodos y motivados. El recurso humano es de vital importancia para cualquier organización, por lo tanto, es importante esforzarse por crear y mantener un ambiente de trabajo viable y agradable, ya que esto proporcionará a los empleados mejores herramientas y los mantendrá satisfechos en su lugar de trabajo. El clima organizacional juega un papel crucial en el logro de los objetivos y metas de la organización. c) Los empleados de Texcauca S.A. en Medellín

consideran que su remuneración económica es adecuada para la cantidad de trabajo que realizan. Los datos revelados por el estudio muestran que cuando el salario es justo, los empleados prefieren la satisfacción basada en los requisitos del trabajo y en los niveles de habilidad de los empleados. Por lo tanto, su calidad y eficiencia laboral son óptimas. d) Se evidencia un sentimiento de satisfacción con respecto a los superiores. Los empleados de Texcauca S.A. en Medellín se sienten cómodos en su trabajo, ya que perciben signos de tolerancia y motivación por parte de sus superiores, lo que fomenta una comunicación efectiva. Se puede observar que el comportamiento de los superiores es un factor determinante en la satisfacción laboral. Cuando los superiores comprenden, son amables, motivan un buen desempeño y escuchan las opiniones de los empleados, aumenta su satisfacción. e) En conclusión, en la actualidad, las organizaciones deben preocuparse cada vez más por tener empleados motivados, satisfechos y eficientes. Los directivos de estas empresas deben evitar generar insatisfacción en el trabajo, ya que son conscientes de que esto tendría consecuencias negativas para la organización. f) Un factor limitante del estudio fue el temor de los empleados a responder honestamente la encuesta, ya que muchos tienen miedo de las posibles consecuencias de revelar la realidad que se vive dentro de una empresa como Texcauca S.A. g) Existe un temor entre los entrevistados a responder objetivamente a las preguntas debido al miedo a represalias y a los paradigmas existentes en torno al clima laboral. h) Se recomienda a Texcauca S.A. en el sector de Medellín que continúe investigando los factores que están afectando a la empresa para poder mejorar el área productiva.

Guerrero y López (2020) llevaron a cabo un estudio titulado "Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la Fundación Liceo Internacional en el año 2019" y llegaron a las siguientes conclusiones: (a) En la investigación se utilizó el cuestionario de clima laboral CLA, el cual se aplicó a una muestra representativa de 130 colaboradores. Los resultados mostraron que el clima laboral actual en la Fundación Liceo Internacional se encuentra dentro de un rango de calificación normal, lo que indica que los trabajadores están satisfechos con el clima laboral en el que llevan a cabo sus actividades diarias. Sin embargo, se obtuvo una calificación relativamente baja en la dimensión de información e innovación, lo que sugiere que los colaboradores perciben que faltan los recursos adecuados para llevar a cabo un trabajo dinámico e innovador, y que los canales de comunicación de la institución pueden no ser lo suficientemente claros, lo que afecta directamente la comunicación tanto horizontal como verticalmente. (b) Mediante el uso del cuestionario de motivación de McClelland, se determinó que el tipo de motivación predominante entre los colaboradores de la Fundación Liceo Internacional es la motivación al logro, aunque los tres tipos de motivación (logro, poder y afiliación) están presentes en todos ellos. (c) En este estudio, el clima laboral y sus ocho dimensiones específicas se establecieron como variables independientes, mientras que los tres niveles de motivación de McClelland (logro, poder y afiliación) se consideraron variables dependientes. Mediante un modelo de regresión lineal simple, los resultados indicaron que el clima laboral general y siete de sus dimensiones específicas no tienen un efecto significativo en la motivación al logro. Solo la dimensión de condiciones mostró una relación significativa. En cuanto al clima

laboral general y sus dimensiones específicas, se encontró que solo la dimensión de dirección tiene un efecto significativo en la motivación al poder. Finalmente, en relación al clima laboral y sus dimensiones, se encontró que las dimensiones de relaciones y dirección tienen una relación significativa con la motivación de afiliación. (d) La hipótesis inicial de la investigación planteaba que el clima laboral influye en la motivación de logro de McClelland, es decir, si el clima laboral es desfavorable, la motivación de logro de objetivos se verá afectada en los colaboradores, mientras que, si el clima laboral es favorable, la motivación de logro no se verá afectada. Sin embargo, tras realizar diversos análisis, se concluyó que el clima laboral en general, medido mediante una puntuación global, no afecta significativamente a los diferentes tipos de motivación según la teoría de la motivación de logro. No obstante, se encontró que ciertas dimensiones específicas del clima laboral tienen un efecto en los tres niveles de motivación: logro, poder y afiliación. (e) En Ecuador, no se habían llevado a cabo investigaciones o estudios previos sobre cómo el clima laboral influye en la motivación de McClelland. Por lo tanto, este proyecto de grado puede servir como punto de referencia para futuras investigaciones en diversas empresas del país, brindando conocimiento y orientación en este campo.

Pilligua y Arteaga (2019) realizaron un estudio titulado "El impacto del clima laboral en el rendimiento productivo de las empresas: un estudio de caso en Hardepex Cía. Ltda.". Sus conclusiones fueron las siguientes: a) Después de analizar la empresa HARDEPEX Cía. Ltda., donde la mayoría del personal (más del 86%) trabaja en los patios y máquinas procesadoras, se encontró que el clima

laboral general era calificado con un 58%, dentro de la categoría de mejora. Los factores prioritarios que se identificaron como áreas de mejora estaban relacionados con la carrera profesional y el liderazgo. En el primer caso, los trabajadores percibían un estancamiento profesional debido a la falta de oportunidades de promoción en la empresa. En el segundo caso, se observaba falta de conexión y apatía entre los jefes departamentales y los subordinados, lo que limitaba la colaboración y la estrategia de productividad. b) Como resultado de este estudio de caso, se propuso un plan de mejora específico para abordar las deficiencias encontradas en el clima laboral de HARDEPEX Cía. Ltda. Este plan ofrecía soluciones alternativas para cada una de las áreas problemáticas identificadas. c) Los resultados de esta investigación sugieren que todas las organizaciones, sin importar su sector, tamaño, actividad o número de empleados, deben asegurar un ambiente laboral positivo para su personal. Esto influye de manera significativa en los resultados de la organización, particularmente en la producción y la productividad. Para lograr esto, es esencial contar con una comunicación fluida entre todos los niveles jerárquicos, fomentar la colaboración entre los empleados, brindar autonomía y liderazgo efectivo por parte de los directivos. Estas prácticas conducen a resultados prósperos para cualquier organización. d) Los directivos de HARDEPEX Cía. Ltda. reconocen que su falta de dedicación hacia estos aspectos ha llevado a que los trabajadores no encuentren una dirección clara que los motive a contribuir al reconocimiento de la organización. También reconocen que la empresa tiene el potencial para promover a sus empleados a largo plazo, ofreciéndoles ascensos, mejoras salariales, incentivos, entre otros. Sin embargo, esto no ha sido prioridad debido a otros

factores. e) La organización presenta particularidades, como la presencia de empleados antiguos y nuevos con diferentes edades, lo que permite percibir cambios con optimismo. Los directivos reconocen los desafíos que enfrenta la empresa y aspiran a crear un ambiente en el que exista conciliación entre los miembros del equipo de trabajo. Además, son conscientes de que el logro de una mejora continua en la productividad solo es posible cuando los trabajadores se sienten comprometidos y se esfuerzan al máximo para dar lo mejor de sí mismos.

Cerda y Parada (2018) llevaron a cabo un estudio titulado "Análisis del clima laboral y engagement en la empresa COOPELAN LTDA." Estas son las conclusiones del estudio: a) La empresa Coopelan Ltda. es responsable de la distribución de energía en la Región de Bío Bío, abarcando las comunas de Laja, Quilleco, Santa Bárbara y Múlchen. La empresa atiende a clientes y asociados en los sectores de riego, agrícola, municipal, industrial y residencial. b) Se puede concluir que las dimensiones del clima laboral no afectan el engagement de los trabajadores de Coopelan Ltda. y viceversa. Es decir, no existe una influencia directa entre ambas variables, ya que un trabajador puede tener un alto nivel de engagement a pesar de un clima laboral desfavorable. Esto se debe a que el engagement es una condición personal que generalmente se observa cuando un trabajador se siente feliz o satisfecho con las tareas que realiza diariamente. c) Según el estudio realizado, Coopelan Ltda. necesita mejorar notablemente sus niveles de clima laboral, especialmente entre las colaboradoras mujeres y en el área administrativa. Las dimensiones del clima laboral más débiles son la motivación, identidad, calidez y estructura. d) En cuanto al engagement, según la

encuesta aplicada, los trabajadores muestran niveles bastante altos en los tres aspectos: vigor, dedicación y absorción. Destaca la dimensión de vigor con un 75,17%, lo que indica que los trabajadores tienen un alto grado de vitalidad, energía y dedicación en su trabajo. Sin embargo, se podría mejorar el engagement en los trabajadores jóvenes o aquellos que recién comienzan sus funciones en la empresa. e) Se recomienda realizar nuevamente la encuesta de clima laboral un año después de implementar el plan de mejora, con el fin de evaluar el nivel de mejora en el clima laboral de Coopelan Ltda.

2.1.2. A Nivel Nacional

Davies (2022), en su artículo titulado "Importancia del clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales", llega a las siguientes conclusiones: (a) Para realizar este artículo de revisión, se seleccionaron cuatro autores que han desarrollado y definido los componentes y dimensiones del clima laboral, cuyas variables son importantes considerar al estudiar el clima laboral en las organizaciones. Esta revisión también tiene como objetivo ayudar a lograr la alineación de los objetivos personales de los empleados con los objetivos de la organización. Para lograr esto, es fundamental que cada empleado entienda los objetivos y la estrategia de la empresa, así como conozca la cultura organizacional, visión, valores y estilo de liderazgo de la dirección, ya que es el propio empleado quien decidirá si encaja o no en la organización. Además, es importante que el empleado, además de cumplir con las responsabilidades inherentes a su puesto, también pueda participar en proyectos multifuncionales que tengan un impacto en el negocio de la empresa, de modo que pueda evaluar

si podría ubicarse en otra área de la organización. Por último, se debe tener en cuenta y establecer una revisión periódica tanto de los objetivos personales como de los organizacionales, para adaptarse a nuevas condiciones, ya que con el tiempo el contenido de estos objetivos también cambia.

Ruíz (2021), en su estudio titulado "Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque – Perú, 2019", llega a las siguientes conclusiones: (a) Se encontró una relación entre el clima laboral y el desempeño en la dimensión de competencias, con un valor de Tau b de Kendall de p = 0,005 < 0,05, lo que indica una correlación significativa a ese nivel de significancia. Sin embargo, no se encontró correlación entre el clima laboral y la dimensión de metas del desempeño, ya que el valor de Tau b de Kendall fue de p = 0,097 > 0,05. Esto sugiere que la determinación del clima laboral y el cumplimiento de metas del POI propuestos por Servir no son adecuados como predictores del desempeño laboral en el contexto de esta investigación. (b) En cuanto al grado de relación entre el clima laboral y las metas, al no existir correlación (Tau b de Kendall p=0,097 > 0,05), no se observa ningún grado de relación. En cambio, en relación al grado de relación entre el clima laboral y las competencias, al haber una correlación entre el clima laboral y el desempeño en la dimensión de competencias (Tau b de Kendall p=0,005 =< 0,05), se establece una relación directa y positiva de grado bajo (Tau b de Kendall de 0.23).

Jara y Sánchez (2019), en su estudio titulado "Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia

Huaraz - Periodo 2018", llegaron a las siguientes conclusiones: (a) El 75.9% de los colaboradores (22 en total) indicaron que existe una relación moderadamente positiva entre la imagen corporativa y el cumplimiento de metas, lo que significa que la mayoría de los colaboradores se sienten plenamente identificados con la visión y misión que guía al Banco de Crédito. (b) El 73.3% (21 colaboradores) afirmaron que la estructura organizacional y el cumplimiento de metas también guardan una relación moderadamente positiva, lo que indica que las normas y reglas del banco son claras y facilitan el trabajo. (c) El 71.4% (25 colaboradores) sostuvieron que las condiciones de trabajo y el cumplimiento de metas tienen una relación alta entre sí, lo que significa que los colaboradores perciben que las instalaciones y el entorno laboral facilitan su trabajo diario. (d) El 77.4% (24 colaboradores) indicaron que el liderazgo y el cumplimiento de metas están altamente relacionados, lo que demuestra que los colaboradores consideran que las relaciones de trabajo son adecuadas y que los directivos se informan antes de tomar decisiones. (e) En cuanto a la coherencia del líder y el cumplimiento de metas, se encontró una relación alta, lo que implica que los líderes del banco dan ejemplo y crean un ambiente de trabajo propicio. Además, la comunicación eficiente también se relaciona positivamente con el cumplimiento de metas, ya que los jefes brindan retroalimentación y tienen facilidad para expresarse y transmitir ideas. (f) El 73.3% (22 colaboradores) afirmaron que el desarrollo humano y el cumplimiento de metas están altamente relacionados, lo que indica que los colaboradores reconocen la importancia de las capacitaciones para mejorar su desempeño laboral, y las actividades recreativas contribuyen a una mejor calidad de vida. (g) El 74.1% (20 colaboradores) señalaron que las condiciones laborales y

el cumplimiento de metas tienen una asociación moderadamente positiva, lo que indica que la remuneración y los beneficios ofrecidos por el banco son adecuados en relación con el trabajo realizado, cubriendo así las necesidades básicas de los colaboradores en su totalidad.

Tamayo y Romero (2019), en su estudio titulado "El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018", llegan a las siguientes conclusiones: (a) Se encontró una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, representada por una correlación positiva moderada de 0,668. El clima laboral genera un enfoque positivo en los colaboradores, al reconocer sus labores y proporcionar una estructura adecuada para llevar a cabo sus actividades. (b) Se determinó que la adaptación está significativamente relacionada con el desempeño de los colaboradores, con una correlación positiva moderada de 0,454. Aunque el 38,53% de los encuestados indica que a veces cuentan con un clima agradable, esto contribuye a relaciones laborales favorables entre las áreas. (c) Se encontró una relación significativa entre la satisfacción de necesidades y el desempeño de los colaboradores, con una correlación positiva moderada de 0,476. Aunque el 41,26% de los encuestados menciona que la empresa brinda motivaciones de manera no constante, reciben capacitaciones y charlas para mejorar sus métodos de trabajo. (d) Se determinó que el equilibrio emocional está significativamente relacionado con el desempeño de los colaboradores, con una correlación positiva

moderada de 0,721. El 33,94% de los encuestados informa que casi siempre pueden manejar sus labores bajo presión y con libertad.

Garrido (2018) en su estudio titulado "Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima" llega a las siguientes conclusiones: (a) Después de analizar las variables "clima laboral" y "desempeño laboral del personal administrativo contratado", se concluye que existe una relación significativa y directamente proporcional entre ambas. (b) Se pudo determinar que el 42% del personal administrativo siente que su trabajo es valorado y el 45% manifiesta que su jefe crea un ambiente de confianza. Solo el 12% menciona que rara vez existe un buen clima laboral por parte de los directivos. (c) En cuanto al desempeño laboral, el 27% del personal administrativo afirmó que desempeña adecuadamente su trabajo y el 45% considera que su desempeño es sobresaliente. Por lo tanto, se concluye que cuando existe un clima laboral favorable, el desempeño del personal mejora significativamente. (d) En la era moderna, la gestión de la fuerza laboral se ha vuelto más desafiante debido a que los empleados están altamente calificados y conscientes de sus derechos en una organización. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones identifiquen y satisfagan las necesidades de sus empleados para asegurar el logro efectivo de sus metas y objetivos. Un clima laboral favorable aumenta la lealtad de los empleados, su nivel de compromiso, eficiencia, productividad y desempeño. También fomenta un sentido de propiedad entre los empleados, lo que en última instancia mejora la efectividad de la organización. (e)

Dado que se encontró una fuerte asociación entre los factores interpersonales, atributos personales, disponibilidad de recursos, compromiso con la empresa, responsabilidad en el trabajo, retribución y valores colectivos, estos resultados justifican la implementación de medidas beneficiosas y de salud ocupacional para los trabajadores, lo cual tendrá un impacto directo en su desempeño laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima laboral

El concepto de clima laboral ha sido explorado y definido de diversas maneras por diferentes autores. Chiavenato (2009), enfatiza que el clima laboral abarca las características del entorno de trabajo que son percibidas, ya sea directa o indirectamente, por los empleados y que estas percepciones influyen significativamente en su conducta en el lugar de trabajo.

Por otro lado, Hellriegel et al. (2008), describen el clima laboral desde una perspectiva psicoemocional. Según ellos, el clima laboral es el estado emocional y psicológico que se experimenta dentro de una organización en un momento específico. Esta perspectiva pone énfasis en cómo el ambiente de trabajo afecta el bienestar emocional y la salud mental de los empleados.

Finalmente, Robbins y Judge (2009), presentan una definición de clima laboral que se centra en la percepción del ambiente por parte de los trabajadores. Según estos autores, el clima laboral se define como el ambiente percibido por los empleados en su lugar de trabajo, el cual tiene un impacto directo en su comportamiento, actitudes y nivel de satisfacción laboral. Esta perspectiva resalta

la importancia de cómo el entorno laboral es experimentado por los empleados y el efecto que esto tiene en su desempeño y satisfacción en el trabajo.

Cada una de estas definiciones aporta una visión única y complementaria, ofreciendo un panorama integral sobre cómo el clima laboral es entendido y evaluado en el contexto de la gestión de recursos humanos y el desarrollo organizacional.

2.2.2. Beneficios del clima laboral

El mantenimiento de un clima laboral positivo es un aspecto fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Un clima laboral favorable no solo aumenta el compromiso y la satisfacción de los empleados, sino que también juega un papel crucial en su retención. Al proporcionar un ambiente de trabajo estimulante y acogedor, las empresas pueden disminuir significativamente las tasas de rotación de personal y reducir el ausentismo laboral. Esto se debe a que los empleados se sienten más valorados y conectados con su lugar de trabajo, lo que fomenta un mayor sentido de lealtad y pertenencia.

Además, un ambiente laboral positivo puede ser un poderoso motor para incrementar la productividad y eficiencia. Un entorno que motiva y respalda a los empleados facilita una mayor colaboración, creatividad y participación activa. Esto se traduce en una mayor innovación y en la consecución eficiente de objetivos y metas de la empresa. Los empleados se sienten empoderados y motivados para aportar al máximo de sus capacidades, lo que resulta en un desempeño laboral óptimo y en la consecución de resultados sobresalientes.

Adicionalmente, un clima laboral saludable y positivo mejora la imagen y reputación corporativa. Una empresa conocida por su excelente ambiente de trabajo atrae talento de alta calidad, lo cual es esencial en mercados competitivos. Este aspecto no solo facilita la atracción y retención de talento excepcional, sino que también fortalece las relaciones laborales internas y las asociaciones comerciales externas. Las empresas que priorizan un buen clima laboral son a menudo vistas como empleadores preferentes y socios comerciales deseables, lo que puede traducirse en ventajas competitivas sostenibles en el mercado (Pedraza, 2018).

2.2.3. Dimensiones del clima laboral

Comunicación

La comunicación efectiva constituye una columna vertebral fundamental para el adecuado funcionamiento y crecimiento de cualquier organización. Esta habilidad, que consiste en la transmisión clara y concisa de información, no solo garantiza la comprensión de los mensajes por parte de los receptores, sino también su aceptación. Charry (2018) subraya la relevancia de una comunicación efectiva entre líderes y empleados, considerándola esencial para la instauración y el mantenimiento de un ambiente laboral positivo. Una comunicación fluida y transparente en este contexto es clave para clarificar expectativas, fomentar la confianza y cultivar un entorno laboral armónico y productivo.

Por otro lado, la comunicación horizontal, definida como la interacción entre colegas del mismo nivel jerárquico, juega un papel crucial. Esta modalidad de

comunicación es determinante para mejorar la cohesión y el ambiente laboral. Facilita un intercambio enriquecedor de ideas y conocimientos entre colegas, lo que contribuye significativamente a la creación de un entorno laboral colaborativo y solidario.

En último lugar, la comunicación asertiva, que implica la expresión clara, directa y respetuosa de ideas, opiniones y sentimientos, se revela como otro componente esencial para un clima laboral saludable. Destacando los efectos beneficiosos de la comunicación asertiva en el ambiente de trabajo, se resalta su capacidad para reducir el estrés y mejorar la calidad de las relaciones interpersonales. La práctica constante de la comunicación asertiva asegura que todos los miembros de la organización se sientan escuchados y valorados, promoviendo así un ambiente de trabajo más abierto y respetuoso.

Liderazgo

El liderazgo efectivo es mucho más que la mera gestión de un equipo o una organización. Se trata de una capacidad que implica inspirar y motivar a los empleados para que desarrollen su máximo potencial y se sientan integrados en un propósito colectivo más amplio. De acuerdo con el estudio de Hernández (2019), el liderazgo ejerce un impacto considerablemente positivo sobre el clima laboral y la satisfacción de los empleados. Un líder eficaz no solo se caracteriza por su integridad y responsabilidad social, sino también por su habilidad para establecer relaciones sólidas basadas en la confianza y el compromiso con su equipo.

El concepto de liderazgo va más allá de las funciones tradicionales de supervisión; se centra en ser un modelo a seguir, en guiar y en apoyar a los empleados para que exploren y alcancen su potencial. Este tipo de liderazgo se asocia con un ambiente de trabajo positivo, donde los empleados se sienten valorados, escuchados y respetados.

Además, el liderazgo participativo, que se enfoca en fomentar la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y la resolución de problemas, juega un papel esencial en el fomento de un clima laboral saludable. Esta forma de liderazgo promueve una cultura de inclusión y colaboración, donde las ideas y opiniones de cada miembro del equipo son valoradas y consideradas. Al involucrar a los empleados en procesos clave, se aumenta su sentido de pertenencia y compromiso con la organización, lo que a su vez mejora la satisfacción laboral y la eficacia en el trabajo.

En resumen, un liderazgo efectivo y participativo no solo es beneficioso para el desarrollo individual de los empleados, sino que también es crucial para el éxito global de la organización. Al fomentar un clima de trabajo positivo, basado en la confianza, la participación y el respeto mutuo, las empresas pueden asegurar un rendimiento óptimo y una mayor satisfacción laboral.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales en el contexto del clima laboral se enfocan en cómo las interacciones y vínculos entre los empleados y entre estos y la dirección influyen en la percepción del ambiente de trabajo. Según estudios, estas

relaciones laborales son fundamentales para el clima laboral, ya que definen la manera en que los empleados perciben su entorno de trabajo y cómo esto afecta su comportamiento y actitudes.

El clima laboral, como se menciona en el estudio de Olaz (2013), está dado por las percepciones que los trabajadores tienen sobre el comportamiento organizacional y cómo les afecta. Las relaciones laborales dentro de este marco incluyen aspectos como la comunicación, el respeto, la colaboración, y el apoyo mutuo entre los miembros de la organización. Estas relaciones son cruciales para crear un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Por otro lado, el estudio del clima organizacional incluye la identificación de elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral, y con ello, la calidad de las producciones y servicios. Esto implica que las relaciones laborales no solo afectan el bienestar de los empleados, sino también el desempeño general de la organización.

En síntesis, las relaciones laborales en el contexto del clima laboral se refieren a cómo las interacciones y vínculos entre los miembros de una organización contribuyen a crear un ambiente de trabajo que puede ser tanto positivo como negativo, afectando a la productividad, satisfacción y compromiso de los empleados.

Reconocimiento y recompensas

El reconocimiento y las recompensas en el contexto del clima laboral se refieren a las prácticas y políticas organizacionales que buscan valorar y premiar

los esfuerzos y logros de los empleados. Estos aspectos son cruciales para fomentar un clima laboral positivo, ya que influyen en la motivación, el compromiso y la satisfacción de los trabajadores.

El reconocimiento en el lugar de trabajo es esencial para que los empleados se sientan valorados y motivados. Las estrategias de reconocimiento efectivas van más allá de las ceremonias anuales, enfocándose en un reconocimiento continuo y oportuno de los esfuerzos y logros de los empleados. Esto incluye no solo elogios públicos, sino también iniciativas que reflejen una cultura corporativa de aprecio constante y diversificado.

Por otro lado, las recompensas pueden ser tangibles, como bonificaciones, ascensos o premios, y también intangibles, como oportunidades de desarrollo personal y profesional. Las recompensas deben alinearse con las necesidades y preferencias de los empleados, lo que puede incluir opciones flexibles como tarjetas de regalo o tiempo libre. Estas prácticas son parte integral de una estrategia de gestión de capital humano enfocada en mejorar la experiencia laboral y el clima organizacional.

El reconocimiento y las recompensas son componentes fundamentales para crear un clima laboral positivo, ya que contribuyen directamente a la satisfacción y el compromiso de los empleados, mejorando así el rendimiento general de la organización. Estas prácticas deben ser implementadas de manera estratégica y adaptada a las necesidades individuales de los trabajadores para ser efectivas (Pozo, 2020).

Desarrollo profesional

El desarrollo profesional en el contexto del clima laboral se refiere a la manera en que las oportunidades de crecimiento y avance profesional dentro de una organización influyen en la percepción general del ambiente de trabajo por parte de los empleados. Este desarrollo puede incluir formación, capacitación, oportunidades de ascenso, y otras actividades que contribuyen al crecimiento personal y profesional de los trabajadores.

Un clima laboral que favorece el desarrollo profesional tiende a ser percibido positivamente por los empleados, ya que se sienten valorados y reconocen que la organización invierte en su crecimiento. Esto, a su vez, puede mejorar la satisfacción laboral, el compromiso con la empresa, y la productividad. Un ambiente que promueve el desarrollo profesional también puede estimular la innovación y la creatividad, ya que los empleados se sienten más capacitados y motivados para aportar ideas nuevas y soluciones a los problemas.

El desarrollo profesional es un factor clave en la creación de un clima laboral positivo, ya que no solo beneficia a los empleados en términos de crecimiento y satisfacción personal, sino que también mejora el rendimiento general de la organización (Nieves, 2013).

Equilibrio entre vida laboral y personal

Según Candela y Enrique (2015), se identifican dos grandes dimensiones de estrategias para la gestión individual del equilibrio entre ambos dominios, compuestas por una serie de tácticas específicas que facilitan su implementación

práctica. Estas estrategias tienen implicaciones tanto para el individuo como para la organización.

Para Jiménez y Moyano (2008), el equilibrio entre la vida laboral y personal en el contexto del clima laboral se refiere a la capacidad de un individuo para manejar efectivamente sus roles y responsabilidades tanto en el trabajo como en su vida personal sin que uno interfiera negativamente con el otro. Esta capacidad de equilibrio tiene un impacto significativo en el clima laboral, ya que afecta la satisfacción, el compromiso y la productividad del empleado.

Por otro lado, la calidad de vida laboral, involucra elementos como la salud física y mental del trabajador, las habilidades individuales, el entrenamiento gerencial, la integración, el grado de participación y el valor del trabajo. Estos factores son esenciales para entender la relación entre el equilibrio vida laboral-personal y el clima laboral.

Finalmente, es importante gestionar tanto el tiempo como la energía para lograr un equilibrio efectivo entre la vida laboral y personal, como se destaca en Dropbox. Esto incluye técnicas de gestión del tiempo, planificación y gestión de expectativas, y consideración del entorno de trabajo y personal.

El equilibrio entre la vida laboral y personal es un factor crucial para un clima laboral saludable y productivo. Implica una gestión eficaz del tiempo y los recursos personales, y tiene un impacto directo en la satisfacción y el bienestar del empleado.

2.2.4. Cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas, según la literatura científica, se define como el proceso de lograr un objetivo específico que una persona o grupo se ha propuesto alcanzar. Este proceso implica la identificación clara de la meta, el establecimiento de un plan de acción para alcanzarla y la realización de acciones específicas orientadas a su consecución. La eficacia en el cumplimiento de metas depende de la claridad de las mismas, la motivación y la capacidad de adaptarse a diferentes situaciones para superar los desafíos que puedan surgir en el camino hacia el logro de estas metas (Anderson y Stritch, 2016).

Las metas son concebidas como logros más amplios y complejos, que representan un conjunto de aspiraciones o resultados deseados a largo plazo. Estas se caracterizan por su naturaleza ambiciosa y suelen requerir un considerable esfuerzo y tiempo para ser alcanzadas. A diferencia de los objetivos, que son específicos, directos y medibles, y se establecen para ser cumplidos en el corto plazo, las metas encapsulan una visión más amplia y a menudo se componen de múltiples objetivos interrelacionados. Cada objetivo actúa como un paso hacia la consecución de la meta, proporcionando un camino claro y estructurado para el logro de estos fines más grandes. Mientras que los objetivos son concretos y cuantificables, las metas tienden a ser más generales y abstractas, sirviendo como un norte o guía para la toma de decisiones y la planificación estratégica. En este sentido, las metas proporcionan un marco dentro del cual los objetivos específicos se definen y se persiguen, asegurando que cada

paso tomado esté alineado con el propósito o la visión general a largo plazo (López, 2016).

En el ámbito profesional, el logro efectivo de los objetivos organizacionales depende significativamente del rendimiento y comportamiento de los trabajadores, ya que son sus acciones y actitudes las que juegan un papel crucial en la materialización de las metas establecidas por la compañía. Esta interconexión subraya la importancia de una fuerza laboral comprometida y alineada con los principios y aspiraciones de la empresa, evidenciando cómo la contribución individual de cada empleado no solo impulsa su propio desarrollo profesional, sino que también es fundamental para el progreso y éxito colectivo de la organización. En este sentido, fomentar un entorno de trabajo que estimule y reconozca el buen desempeño se convierte en un aspecto esencial para garantizar que los esfuerzos del personal estén sincronizados con los objetivos estratégicos empresariales, creando así una sinergia que beneficia tanto a los individuos como a la entidad en su conjunto (Bautista et al, 2020).

2.2.5. Beneficios del cumplimiento de metas

Los beneficios del cumplimiento de metas, según la literatura científica, abarcan varios aspectos clave, tanto en términos de la organización como del desempeño individual y grupal. Aquí están algunos de estos beneficios:

Mejora del desempeño y eficacia organizacional: El cumplimiento de metas está directamente relacionado con la mejora en el desempeño de los trabajadores y, en consecuencia, de la organización en su conjunto. Este enfoque

estratégico y fundamentado en planes claros ayuda a evitar fallos que puedan afectar la estabilidad de la organización.

Optimización de los recursos: Al cumplir metas, se facilita una mejor coordinación y distribución de los recursos. Esto es particularmente relevante en sistemas burocráticos, donde la eficacia en la administración de recursos puede ser un desafío. Una gestión eficiente asegura que los bienes y servicios se distribuyan de manera efectiva, lo que contribuye al desarrollo del servicio sin interrupciones y facilita la accesibilidad de los materiales para los trabajadores.

Retroalimentación y mejora continua: El proceso de cumplimiento de metas involucra la evaluación y la retroalimentación, elementos cruciales para el aprendizaje y la mejora continua. La evaluación permite conocer las fortalezas y debilidades en diferentes áreas, mientras que la retroalimentación facilita la autorregulación y la mejora de procesos basada en experiencias pasadas.

Uso de indicadores de gestión: Los indicadores de gestión son herramientas fundamentales en el proceso de cumplimiento de metas. Proporcionan información confiable sobre el manejo y logro de los objetivos, permitiendo una medición efectiva del grado de cumplimiento y facilitando la toma de decisiones basada en datos.

Estos beneficios demuestran cómo el cumplimiento de metas no solo contribuye a lograr objetivos específicos, sino que también mejora el funcionamiento general de una organización, optimiza el uso de recursos,

promueve el aprendizaje y la mejora continua, y facilita la gestión basada en evidencia (López, 2018).

2.2.6. Dimensiones del cumplimiento de metas

Cantidad

La dimensión de "cantidad" en el cumplimiento de metas es un aspecto crucial que implica la evaluación y el seguimiento de objetivos y metas utilizando parámetros numéricos o cuantitativos. Esta evaluación se realiza a través de la implementación de métricas específicas que permiten medir, de manera concreta y objetiva, el progreso y la efectividad de un proyecto o meta. En un entorno organizacional, por ejemplo, esta dimensión puede manifestarse en diversos indicadores cuantitativos, como el número de unidades producidas, el volumen de ventas realizadas, el porcentaje de reducción en costos operativos, o cualquier otro parámetro numérico que refleje con precisión el nivel de alcance de los objetivos establecidos. Estas métricas proporcionan una base sólida para la toma de decisiones y la evaluación del rendimiento, permitiendo a las organizaciones ajustar sus estrategias y procesos para optimizar los resultados (López, 2018).

En particular, el concepto de volumen juega un papel significativo dentro de la dimensión de cantidad en el cumplimiento de metas. Se refiere a la cantidad total de productos o servicios que se producen o comercializan durante un periodo de tiempo determinado. El volumen puede ser cuantificado en términos de unidades producidas o vendidas, así como en términos del ingreso generado a través de la venta de estos productos o servicios. Esta métrica es especialmente

importante para las empresas, ya que proporciona una visión clara de la capacidad productiva y comercial, y es un indicador clave del desempeño y la salud financiera de la organización. Al analizar el volumen en conjunto con otras métricas, las empresas pueden obtener una comprensión integral de su desempeño y tomar decisiones informadas para impulsar el crecimiento y la eficiencia operativa (Bautista et al, 2020).

Tiempo

La dimensión de "tiempo" en el cumplimiento de metas, tal como se destaca en estudios académicos y científicos, se centra en el marco temporal establecido para alcanzar los objetivos predeterminados, categorizándose generalmente en corto, mediano y largo plazo. Las metas a corto plazo, definidas para ser logradas en un periodo breve de semanas o meses, son específicas y detalladas, actuando como pasos iniciales hacia logros más significativos. En el mediano plazo, abarcando de un año a varios, las metas establecen la dirección y los esfuerzos para los objetivos a largo plazo, exigiendo una planificación y recursos más complejos. Las metas a largo plazo, proyectadas para varios años o décadas, están alineadas con la visión y los objetivos estratégicos de una entidad, requiriendo planificación y revisión constantes. Esta dimensión temporal es esencial en la planificación y gestión de metas, ya que proporciona un marco para la priorización de actividades, la asignación de recursos y la evaluación del progreso, ayudando a organizaciones e individuos a mantenerse enfocados en sus objetivos a largo plazo y asegurando que las acciones presentes contribuyan efectivamente hacia la realización de estas metas. En resumen, el aspecto

temporal en el cumplimiento de metas es clave para establecer un cronograma realista y eficaz, garantizando la coherencia entre las acciones a corto y mediano plazo y las aspiraciones a largo plazo (López, 2018).

Calidad

La calidad total representa una estrategia empresarial enfocada en el perfeccionamiento constante de los procesos y productos de una compañía, con el objetivo primordial de cumplir y superar las necesidades y expectativas de los clientes, así como satisfacer los intereses de otras partes implicadas. Este enfoque abarca la participación proactiva de cada uno de los miembros de la organización, desde la alta dirección hasta los niveles operativos, asegurando que todos los empleados estén comprometidos con la cultura de la calidad. La implementación de la calidad total involucra la adopción de diversas herramientas y técnicas, como el control de calidad riguroso, la mejora continua, y métodos como el Six Sigma y el Lean Manufacturing. Estas herramientas ayudan a identificar y solucionar problemas en los procesos productivos y de servicio, permitiendo la optimización de recursos y la reducción de desperdicios. Además, se fomenta la innovación constante y la adaptación a las cambiantes demandas del mercado y las expectativas de los consumidores. La calidad total no se limita solo a los aspectos técnicos o de producción; también implica una orientación hacia el cliente y un compromiso con la mejora continua en todas las áreas de la empresa, incluyendo la gestión, el desarrollo de productos, el servicio al cliente y las relaciones con los proveedores. Este enfoque integral permite a las organizaciones no solo alcanzar, sino mantener la excelencia en sus productos y

servicios, y establecerse como líderes en sus respectivos mercados. Además, la calidad total promueve un ambiente de trabajo colaborativo y motivador, donde los empleados se sienten valorados y parte integral del éxito de la empresa. En resumen, la calidad total es un enfoque sistemático que busca la excelencia en todos los aspectos de la organización, contribuyendo significativamente a su competitividad y sostenibilidad a largo plazo (López, 2018).

La dimensión de "calidad" en el cumplimiento de metas se relaciona con los estándares de excelencia y criterios de desempeño establecidos para alcanzar objetivos específicos, enfocándose en el grado en que un conjunto de características inherentes satisface requisitos o expectativas predeterminadas. Esta dimensión es esencial en una variedad de campos, incluyendo la gestión de proyectos y la optimización de procesos en organizaciones. La calidad se mide habitualmente en relación con un conjunto de estándares o benchmarks, que pueden ser tanto internos, definidos por la organización o equipo, como externos, marcados por regulaciones o mejores prácticas de la industria. En cuanto al cumplimiento de metas, la calidad implica no solo la excelencia en los resultados finales, sino también en la eficacia y eficiencia de los procesos empleados para lograr esos resultados. Además, la calidad se evalúa en términos de cómo se satisfacen las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ya sea en el ámbito empresarial, como la satisfacción del cliente, o en la investigación científica, cumpliendo con criterios de rigor y validez. Fundamentalmente, la dimensión de calidad está intrínsecamente asociada a la mejora continua, implicando un proceso constante de evaluación y retroalimentación para optimizar

los procesos y resultados en la búsqueda incesante de la excelencia (Anderson y Stritch, 2016).

Eficiencia

La mejora continua de la eficiencia implica la capacidad de identificar y eliminar actividades y procesos que no agregan valor o que son ineficientes, al mismo tiempo que se mejoran aquellos que sí lo hacen. El objetivo principal es reducir costos, aumentar la productividad y mejorar la calidad. Este enfoque de mejora continua de la eficiencia es fundamental dentro de un sistema de gestión de la calidad y puede contribuir a la competitividad de las organizaciones. La mejora continua de la eficiencia debe ser un proceso constante y sistemático, integrado en todas las áreas de la organización (López, 2018).

Efectividad

La efectividad empresarial se refiere a la planificación, implementación y evaluación de las estrategias empresariales con el fin de alcanzar los objetivos a largo plazo de la organización. Implica identificar los recursos, capacidades y oportunidades de la organización, definir los objetivos y formular estrategias para lograrlos, y luego evaluar y ajustar continuamente las estrategias en función de los resultados obtenidos. La efectividad empresarial implica un enfoque sistemático y constante en la toma de decisiones estratégicas, asegurando la alineación de las acciones de la organización con sus metas y logrando el mejor aprovechamiento de sus recursos (López, 2018).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Ambiente laboral:** entorno físico y psicosocial en el que los empleados llevan a cabo sus labores. Esto abarca aspectos como la configuración y disposición del espacio físico, la calidad de la iluminación, la temperatura, el nivel de ruido, así como el clima psicosocial, que engloba las relaciones interpersonales, la comunicación, la cultura organizacional y la sensación de apoyo en el entorno laboral (Candela y Enrique, 2015).

- **Autoeficacia:** creencia que tiene una persona en su capacidad para llevar a cabo con éxito una tarea determinada. Cuando alguien tiene una alta autoeficacia, tiende a mostrar confianza en sus habilidades y persistencia en la búsqueda de metas establecidas. Esta confianza en uno mismo puede tener un impacto positivo en el logro de objetivos (Jiménez y Moyano, 2008).

- **Autonomía y participación:** capacidad de los empleados para tener cierto grado de independencia en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, así como también a su involucramiento en la toma de decisiones y en la definición de metas y objetivos de la organización. Cuando los empleados tienen mayor autonomía y participación, esto puede promover la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral en el ambiente de trabajo (Pedraza, 2018).

- **Aprendizaje continuo:** actitud y disposición de una persona para seguir adquiriendo conocimientos, habilidades y competencias de manera constante a lo largo del tiempo. El objetivo principal es mejorar el desempeño y alcanzar metas más ambiciosas. El aprendizaje continuo puede desempeñar un papel fundamental en el logro de metas a largo plazo (Pozo, 2020).

- **Compromiso laboral:** nivel de implicación, identificación y dedicación que un empleado experimenta hacia su trabajo y los objetivos y valores de la organización. Cuando un empleado presenta un alto nivel de compromiso laboral, esto puede generar un impacto positivo en el clima laboral, promoviendo la productividad, la retención de empleados y la satisfacción en el trabajo (Tamayo y Romero, 2019).

- **Comunicación efectiva:** habilidad de los empleados y la organización para transmitir información de manera clara, precisa y adecuada, así como para escuchar y comprender la información recibida. Cuando existe una comunicación efectiva en el clima laboral, se promueve la colaboración, la confianza y la resolución de conflictos (Olaz, 2013).

- **Comunicación útil:** capacidad de transmitir y recibir información de manera clara, precisa y adecuada, tanto a través de medios verbales como no verbales. La comunicación efectiva desempeña un papel fundamental en el logro de metas, ya que facilita una comprensión clara de las expectativas, proporciona retroalimentación adecuada y contribuye a la resolución de conflictos (Jara y Sánchez, 2019).

- **Desarrollo profesional:** las oportunidades y el respaldo que una organización proporciona a sus empleados para mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias en el trabajo. Un sólido programa de desarrollo profesional puede promover la motivación, el compromiso laboral y la retención de empleados en el clima laboral (Guerrero y López, 2020).

- **Enfoque en resultados:** orientación y concentración en los objetivos y resultados deseados, manteniendo la atención en las metas establecidas y tomando acciones concretas para alcanzarlas. Un enfoque sólido en resultados puede contribuir a la productividad y al logro exitoso de los objetivos establecidos (Davies, 2022).

- **Establecimiento de metas:** práctica de definir objetivos claros y alcanzables que deben ser cumplidos en un período de tiempo determinado. Establecer metas efectivas es un componente clave en la gestión del desempeño y puede tener un impacto positivo en la motivación y la productividad de los empleados (López, 2016).

- **Motivación intrínseca:** motivación que surge de los propios intereses, valores y satisfacción personal de un individuo al realizar una tarea. Es impulsada por el disfrute intrínseco, el interés y el sentido de logro que se obtienen al completar una actividad (Pozo, 2020).

- **Planificación y seguimiento de metas:** elaboración de un plan detallado que incluye los pasos necesarios para lograr un objetivo, así

como el monitoreo regular del progreso realizado. Una planificación y seguimiento efectivos de metas pueden ayudar a mantener el enfoque y la dirección necesarios para alcanzar los objetivos establecidos (Pulga, 2022).

- **Proactividad:** capacidad de una persona para anticiparse y tomar la iniciativa en la identificación y búsqueda de oportunidades para alcanzar metas, en lugar de esperar a que se le asignen tareas o instrucciones. Ser proactivo puede tener un impacto positivo en el logro de metas, ya que fomenta la autonomía y la responsabilidad en la consecución de objetivos (Nieves, 2013).

- **Reconocimiento y las recompensas:** cómo una organización valora y premia el rendimiento y las aportaciones de sus empleados. Un sistema de reconocimiento y recompensas efectivo puede generar un efecto positivo en el ambiente laboral al fomentar la motivación, el compromiso y la retención de los empleados (Escobar, 2021).

- **Satisfacción laboral:** grado de bienestar, felicidad y satisfacción que un empleado experimenta en su trabajo. Puede ser afectada por varios elementos, como el salario, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional, el ambiente laboral y las relaciones con colegas y superiores (Bautista et al., 2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

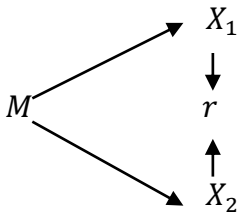
La aplicada se centra en la aplicación práctica del conocimiento científico y tecnológico para resolver problemas o mejorar situaciones reales. Su objetivo principal es encontrar soluciones concretas y viables para necesidades específicas en diversos campos, como la industria, la medicina, la agricultura y la educación. Busca utilizar el conocimiento científico de manera práctica y efectiva para abordar desafíos y mejorar la vida cotidiana (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel correlacional de investigación se enfoca en determinar la relación o asociación entre dos o más variables, sin buscar necesariamente una relación de causa y efecto. Se basa en el análisis de la correlación estadística para determinar si existe una relación positiva, negativa o nula entre las variables estudiadas. Este enfoque se utiliza para identificar patrones o tendencias en los datos y para comprender la fuerza y dirección de la relación entre las variables, pero no permite establecer una relación causal (Hernández et al., 2014).

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación no experimental de corte transversal se refiere a un enfoque de investigación en el cual se recopilan datos de una muestra de participantes en un solo momento en el tiempo, con el propósito de describir o analizar la relación entre variables en ese momento específico. En este tipo de diseño, no se manipulan ni controlan las variables independientes, y no se realiza un seguimiento de los participantes a lo largo del tiempo. Se utiliza para examinar la prevalencia de fenómenos, características o comportamientos en una población en un momento dado, así como para explorar las relaciones entre variables en un único punto temporal (Hernández et al., 2014).



Dónde:

- M: Muestra.
- X_1: Clima laboral.
- X_2: Cumplimiento de metas.
- r: Relación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen las características o cualidades que se están investigando en un estudio. Puede tratarse de una población humana, animal u otra entidad que esté siendo objeto de estudio. En el contexto de la investigación, la población representa el grupo total que se desea examinar y del cual se extraen conclusiones y generalizaciones (Hernández et al., 2014).

En la ONG AIDER, hay un equipo compuesto por 32 colaboradores que se encargan de la gestión interna de la institución.

3.3.2. Muestra

Una muestra se refiere a un subconjunto representativo de una población que se selecciona para ser estudiado en un estudio o investigación. La muestra se utiliza como una forma de inferir o aproximar las características y resultados de la población completa, ya que puede resultar más práctico, económico y factible estudiar solo una muestra en lugar de toda la población. Es importante seleccionar la muestra de manera adecuada y representativa, para que los resultados obtenidos de la muestra puedan ser generalizados con confianza a la población de interés en su conjunto (Hernández et al., 2014).

Aplicando el método no probabilístico, se debe trabajar con toda la población de estudio, que corresponde a 32 colaboradores de la ONG AIDER.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en la investigación social y de mercado para recopilar datos. Consiste en hacer preguntas a una muestra de individuos con el objetivo de obtener información sobre sus actitudes, opiniones, creencias, comportamientos o características demográficas. Las encuestas se pueden realizar mediante cuestionarios estructurados, entrevistas en persona, telefónicas o en línea. Esta metodología es comúnmente utilizada para recopilar datos cuantitativos en estudios de investigación, y permite obtener una visión general de la opinión o comportamiento de un grupo de personas (Hernández et al., 2014).

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario es una herramienta utilizada en la investigación para recopilar datos de los participantes o informantes. Consiste en una serie de preguntas estructuradas que pueden ser presentadas por escrito o a través de una entrevista. Su propósito es obtener información sobre diversas variables, como actitudes, opiniones, creencias, comportamientos o características demográficas de los individuos. Los cuestionarios proporcionan un medio eficiente y estandarizado para recopilar datos de manera sistemática y pueden adaptarse a diferentes temas de investigación (Hernández et al., 2014).

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 2. Plan de recolección

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Son las acciones realizadas con la información recopilada, almacenada o procesada en un sistema de información. Esto incluye actividades como recolectar, organizar, analizar, modificar, eliminar, transferir y proteger los datos.

Es importante tener en cuenta que el tratamiento de datos está sujeto a regulaciones y leyes de protección de datos que varían según la jurisdicción y el tipo de datos involucrados. Estas regulaciones establecen las obligaciones y responsabilidades para garantizar la privacidad, confidencialidad, seguridad y derechos de los titulares de los datos. En resumen, el tratamiento de datos implica manipular y administrar la información recopilada, en conformidad con las regulaciones aplicables, con el objetivo de obtener valor y conocimientos a partir de los datos, y al mismo tiempo proteger los derechos y la privacidad de los titulares de los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 3. Clima laboral y cumplimiento de metas

			CUMPLIMIENTO DE METAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
VAR1 CLIMA LABORAL	Malo	Recuento	3	2	0	5
		% dentro de VAR1	60.0%	40.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	16	5	21
		% dentro de VAR1	0.0%	76.2%	23.8%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	2	4	6
		% dentro de VAR1	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
Total		Recuento	3	20	9	32
		% dentro de VAR1	9.4%	62.5%	28.1%	100.0%

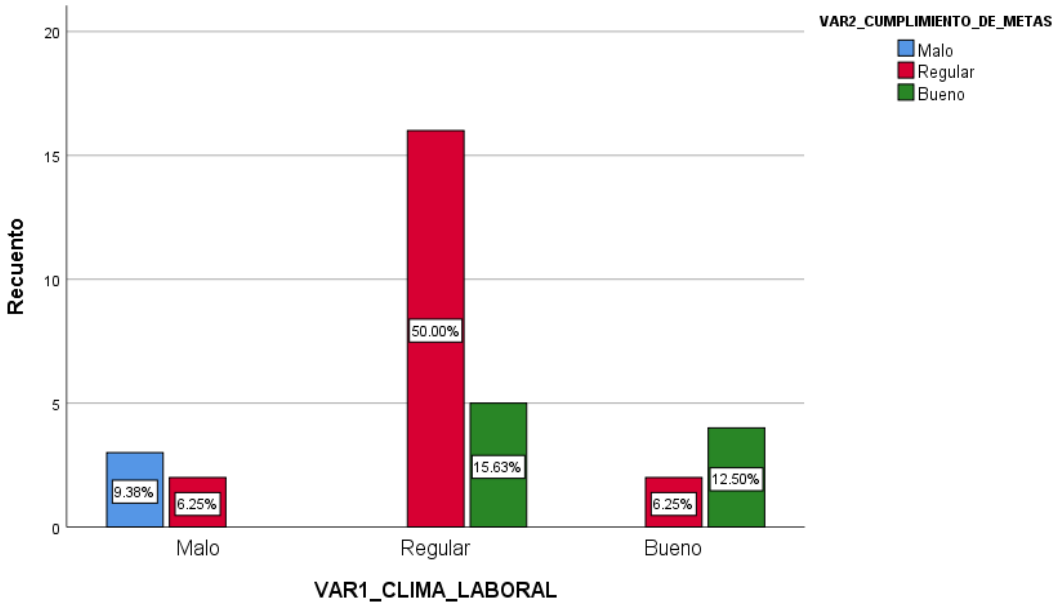


Figura 1. Clima laboral y cumplimiento de metas

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio llevado a cabo con los 32 colaboradores de la ONG AIDER, se puede observar que el clima laboral es 65.63% regular, un 18.75% bueno y un 15.63% malo. Asimismo, en relación al

cumplimiento de metas, los datos reflejan que el 62.5% regular, el 28.13% como bueno y el 9.38% como malo.

Tabla 4. Comunicación y cumplimiento de metas

			CUMPLIMIENTO DE METAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM1 COMUNICACIÓN	Malo	Recuento	1	3	0	4
		% dentro de DIM1	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	2	12	4	18
		% dentro de DIM1	11.1%	66.7%	22.2%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	5	5	10
		% dentro de DIM1	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Total		Recuento	3	20	9	32
		% dentro de DIM1	9.4%	62.5%	28.1%	100.0%

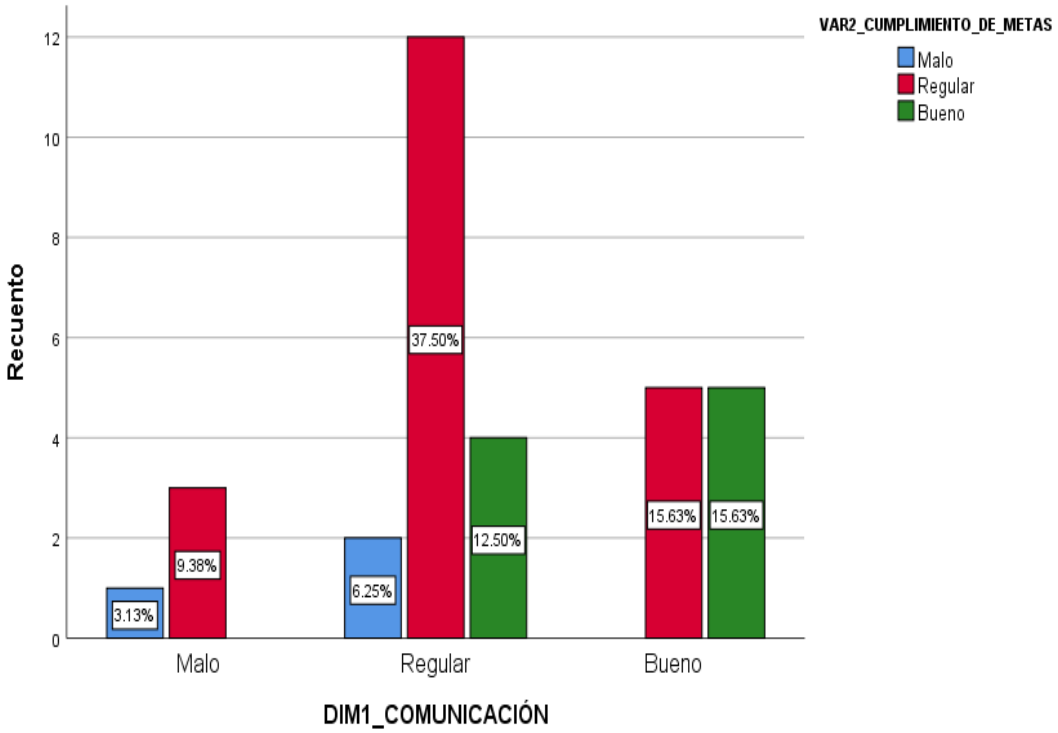


Figura 2. Comunicación y cumplimiento de metas

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio llevado a cabo con los 32 colaboradores de la ONG AIDER, se puede observar que la comunicación es 56.25% regular, un 31.26% bueno y un 12.51% malo. Asimismo, en relación al cumplimiento de metas, los datos reflejan que el 62.51% regular, el 28.13% como bueno y el 9.38% como malo.

Tabla 5. Liderazgo y cumplimiento de metas

			CUMPLIMIENTO DE METAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM2 LIDERAZGO	Malo	Recuento	3	5	0	8
		% dentro de DIM2	37.5%	62.5%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	12	7	19
		% dentro de DIM2	0.0%	63.2%	36.8%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	3	2	5
		% dentro de DIM2	0.0%	60.0%	40.0%	100.0%
Total		Recuento	3	20	9	32
		% dentro de DIM2	9.4%	62.5%	28.1%	100.0%

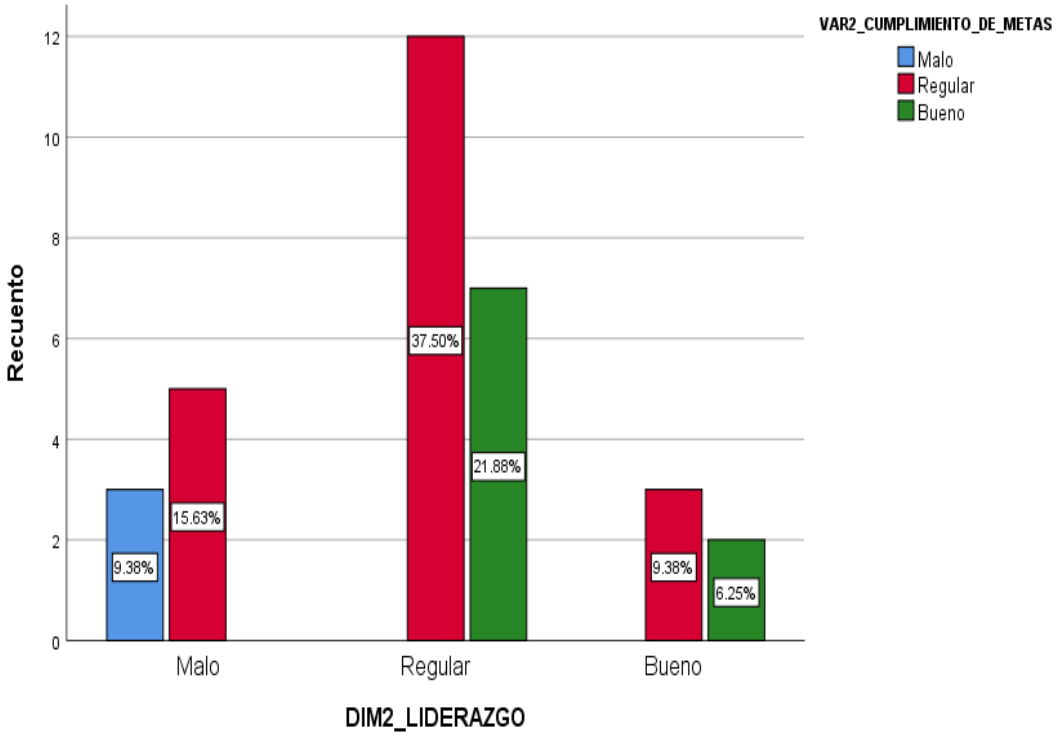


Figura 3. Liderazgo y cumplimiento de metas

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio llevado a cabo con los 32 colaboradores de la ONG AIDER, se puede observar que el liderazgo es 59.38% regular, un 25.01% malo y un 15.63% bueno. Asimismo, en relación al cumplimiento de metas, los datos reflejan que el 62.51% regular, el 28.13% como bueno y el 9.38% como malo.

Tabla 6. Relaciones laborales y cumplimiento de metas

			CUMPLIMIENTO DE METAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM3 RELACIONES LABORALES	Malo	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de DIM3	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	3	15	2	20
		% dentro de DIM3	15.0%	75.0%	10.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	4	7	11
		% dentro de DIM3	0.0%	36.4%	63.6%	100.0%
Total		Recuento	3	20	9	32
		% dentro de DIM3	9.4%	62.5%	28.1%	100.0%

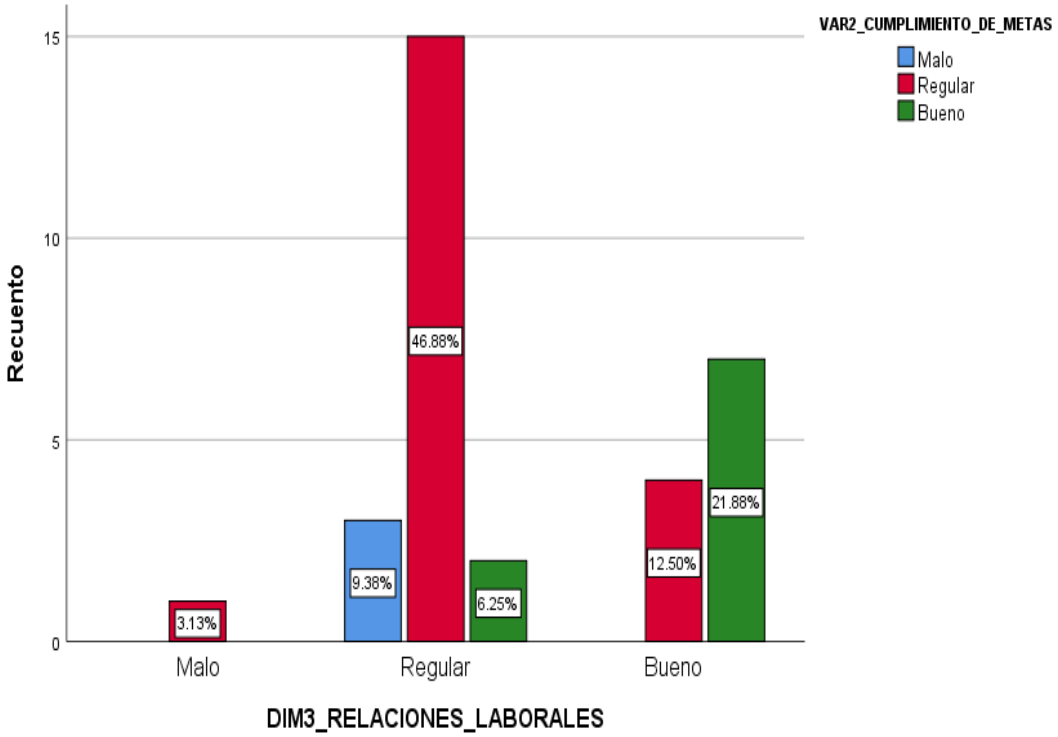


Figura 4. Relaciones laborales y cumplimiento de metas

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio llevado a cabo con los 32 colaboradores de la ONG AIDER, se puede observar que las relaciones laborales es 62.51% regular, un 34.38% bueno y un 3.13% malo. Asimismo, en relación al cumplimiento de metas, los datos reflejan que el 62.51% regular, el 28.13% como bueno y el 9.38% como malo.

Tabla 7. Reconocimiento – recompensas y cumplimiento de metas

			CUMPLIMIENTO DE METAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM4 RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS	Malo	Recuento	3	3	0	6
		% dentro de DIM4	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	13	4	17
		% dentro de DIM4	0.0%	76.5%	23.5%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	4	5	9
		% dentro de DIM4	0.0%	44.4%	55.6%	100.0%
Total		Recuento	3	20	9	32
		% dentro de DIM4	9.4%	62.5%	28.1%	100.0%

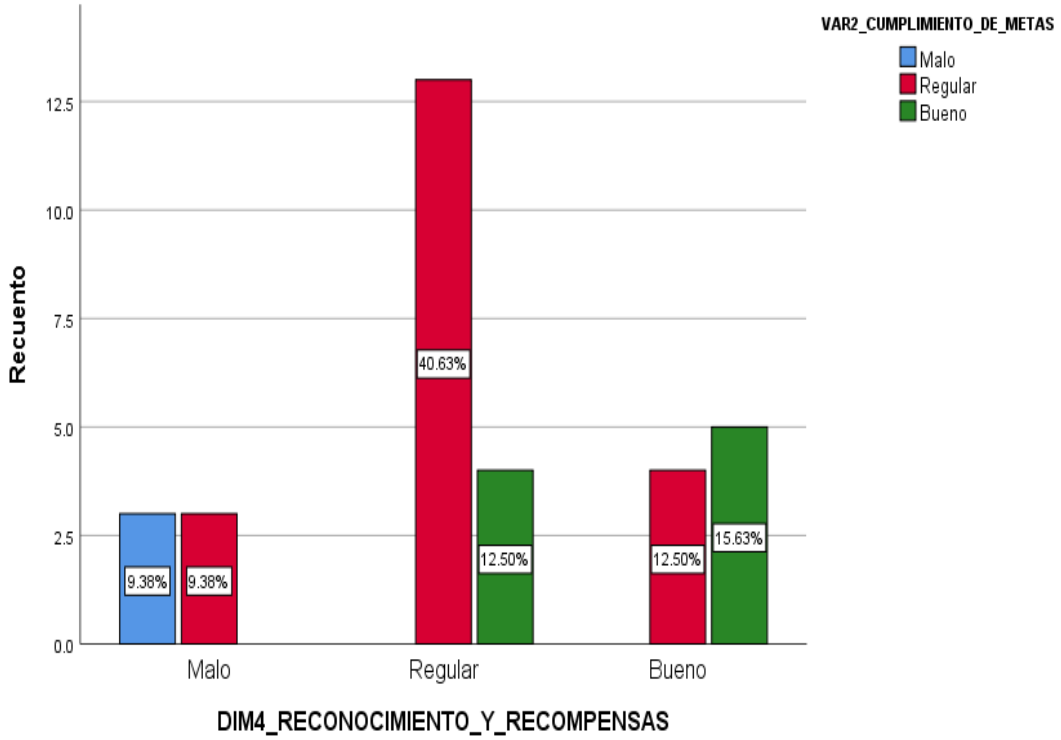


Figura 5. Reconocimiento – recompensas y cumplimiento de metas

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio llevado a cabo con los 32 colaboradores de la ONG AIDER, se puede observar el reconocimiento y las recompensas es 53.13% regular, un 28.13% bueno y un 18.76% malo. Asimismo, en relación al cumplimiento de metas, los datos reflejan que el 62.51% regular, el 28.13% como bueno y el 9.38% como malo.

Tabla 8. Desarrollo profesional y cumplimiento de metas

			CUMPLIMIENTO DE METAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM5 DESARROLLO PROFESIONAL	Malo	Recuento	2	3	0	5
		% dentro de DIM5	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	11	4	16
		% dentro de DIM5	6.3%	68.8%	25.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	6	5	11
		% dentro de DIM5	0.0%	54.5%	45.5%	100.0%
Total		Recuento	3	20	9	32
		% dentro de DIM5	9.4%	62.5%	28.1%	100.0%

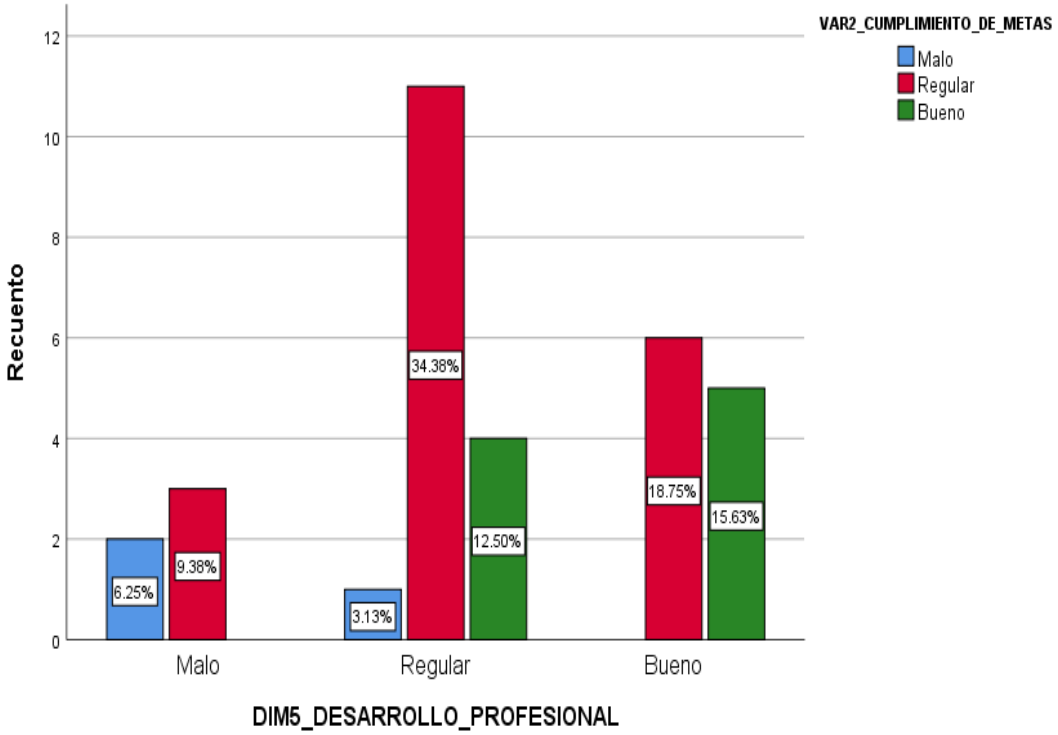


Figura 6. Desarrollo profesional y cumplimiento de metas

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio llevado a cabo con los 32 colaboradores de la ONG AIDER, se puede observar el desarrollo profesional es 50.01% regular, un 34.38% bueno y un 15.63% malo. Asimismo, en relación al cumplimiento de metas, los datos reflejan que el 62.51% regular, el 28.13% como bueno y el 9.38% como malo.

Tabla 9. Equilibrio de la vida laboral – personal y cumplimiento de metas

			CUMPLIMIENTO DE METAS			Total
			Malo	Regular	Bueno	
DIM6 EQUILIBRIO ENTRE VIDA LABORAL Y PERSONAL	Malo	Recuento	2	1	0	3
		% dentro de DIM6	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	12	4	17
		% dentro de DIM6	5.9%	70.6%	23.5%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	7	5	12
		% dentro de DIM6	0.0%	58.3%	41.7%	100.0%
Total		Recuento	3	20	9	32
		% dentro de DIM6	9.4%	62.5%	28.1%	100.0%

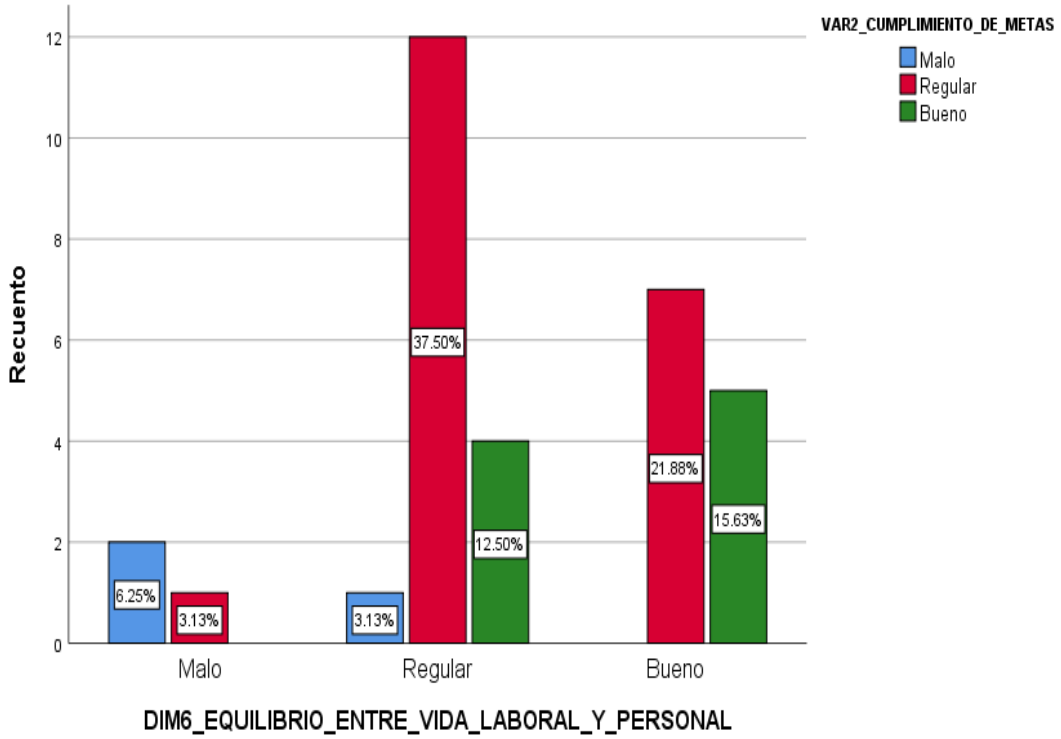


Figura 7. Equilibrio de la vida laboral – personal y cumplimiento de metas

De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio llevado a cabo con los 32 colaboradores de la ONG AIDER, se puede observar el equilibrio de la vida laboral y personal es 53.13% regular, un 37.51% bueno y un 9.38% malo. Asimismo, en relación al cumplimiento de metas, los datos reflejan que el 62.51% regular, el 28.13% como bueno y el 9.38% como malo.

Prueba de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Ha: Existe relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Ho: No existe relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Tabla 10. Prueba de hipótesis general

Rho de Spearman		Clima laboral
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.760**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	32

En la tabla 10 se muestra un valor de significancia de 0.000, el cual es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación positiva entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.760, lo cual indica una correlación positiva alta.

Contrastación de la hipótesis específica #01

Ha: Existe relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Ho: No existe relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Tabla 11. Prueba de la hipótesis específica #01

Rho de Spearman		Comunicación
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.483**
	Sig. (bilateral) = p	0.005
	N	32

En la tabla 11 se muestra un valor de significancia de 0.005, el cual es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación positiva entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.483, lo cual indica una correlación positiva moderada.

Contrastación de la hipótesis específica #02

Ha: Existe relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Ho: No existe relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Tabla 12. Prueba de la hipótesis específica #02

Rho de Spearman		Liderazgo
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.627**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	32

En la tabla 12 se muestra un valor de significancia de 0.000, el cual es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación positiva entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.627, lo cual indica una correlación positiva moderada.

Contrastación de la hipótesis específica #03

Ha: Existe relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Ho: No existe relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Tabla 13. Prueba de la hipótesis específica #03

Rho de Spearman		Relaciones laborales
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.730**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	32

En la tabla 13 se muestra un valor de significancia de 0.000, el cual es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza

la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación positiva entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.730, lo cual indica una correlación positiva alta.

Contrastación de la hipótesis específica #04

Ha: Existe relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Ho: No existe relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Tabla 14. Prueba de la hipótesis específica #04

Rho de Spearman		**Reconocimiento – recompensas**
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.562**
	Sig. (bilateral) = p	0.001
	N	32

En la tabla 14 se muestra un valor de significancia de 0.001, el cual es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación positiva entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.562, lo cual indica una correlación positiva moderada.

Contrastación de la hipótesis específica #05

Ha: Existe relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Ho: No existe relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Tabla 15. Prueba de la hipótesis específica #05

	Rho de Spearman	Desarrollo profesional
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.467**
	Sig. (bilateral) = p	0.007
	N	32

En la tabla 15 se muestra un valor de significancia de 0.007, el cual es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación positiva entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.467, lo cual indica una correlación positiva moderada.

Contrastación de la hipótesis específica #06

Ha: Existe relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Ho: No existe relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.

Tabla 16. Prueba de la hipótesis específica #06

Rho de Spearman		Equilibrio de la vida laboral – personal
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	0.394**
	Sig. (bilateral) = p	0.026
	N	32

En la tabla 16 se muestra un valor de significancia de 0.026, el cual es menor o igual a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación positiva entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Además, el coeficiente de correlación fue de 0.394, lo cual indica una correlación positiva baja.

4.2. DISCUSIÓN

Basándonos en lo señalado en la hipótesis general, se pudo comprobar que, existe una correlación positiva alta entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Esta relación se evidenció a través de un coeficiente de correlación de 0.760 y una significancia bilateral de 0.000. Siendo este resultado con similitud con el estudio de Tamayo y Romero (2019), donde se identificó una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores en la Superintendencia de Mercado de Valores, evidenciada por una correlación moderada y positiva de 0,668. El clima laboral crea un entorno favorable que fomenta una actitud positiva entre los colaboradores al reconocer sus esfuerzos y proporcionar una estructura organizativa adecuada para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva. Asimismo, Garrido (2018) tras examinar las variables del "clima laboral" y el "desempeño laboral del personal administrativo contratado", se llega a la conclusión de que existe una correlación significativa y positiva entre ambas. Además, Escobar (2021) resalta la manera en que la felicidad en el trabajo tiene un efecto positivo en el ambiente laboral de Texcauca S.A. en Medellín, lo cual se traduce en empleados que se sienten a gusto y motivados.

A partir de lo señalado en la primera hipótesis específica, se pudo comprobar que, existe una correlación positiva moderada entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Esta relación se evidenció a través de un coeficiente de correlación de 0.483 y una significancia bilateral de 0.005. Siendo este resultado con similitud con el estudio de Escobar (2021) donde

pudo observar una sensación de contento en relación a los líderes. Los colaboradores de Texcauca S.A. en Medellín se encuentran a gusto en su empleo, dado que perciben muestras de tolerancia y estímulo por parte de sus superiores.

En función de lo señalado en la segunda hipótesis específica, se pudo comprobar que, existe una correlación positiva moderada entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Esta relación se evidenció a través de un coeficiente de correlación de 0.627 y una significancia bilateral de 0.000. Siendo este resultado con similitud con el estudio de Jara y Sánchez (2019), donde un total de 24 colaboradores, lo que representa el 77.4%, señalaron que existe una relación significativa entre el liderazgo y el cumplimiento de metas. Esto demuestra que los colaboradores consideran que las relaciones laborales son apropiadas y que los directivos se informan adecuadamente antes de tomar decisiones.

Con base en lo señalado en la tercera hipótesis específica, se pudo comprobar que, existe una correlación positiva alta entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Esta relación se evidenció a través de un coeficiente de correlación de 0.730 y una significancia bilateral de 0.000. Siendo este resultado con similitud con el estudio de Jara y Sánchez (2019), donde un total de 21 colaboradores, lo que representa el 73.3%, sostuvieron que existe una relación moderadamente positiva entre la estructura organizacional y el cumplimiento de metas. Esto sugiere que las normas y reglas del banco son claras y facilitan la realización del trabajo.

Sustentados en lo señalado en la cuarta hipótesis específica, se pudo comprobar que, existe una correlación positiva moderada entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Esta relación se evidenció a través de un coeficiente de correlación de 0.562 y una significancia bilateral de 0.001. Siendo este resultado con similitud con el estudio de Jara y Sánchez (2019), donde un total de 22 colaboradores, lo que representa el 73.3%, sostuvieron que existe una relación significativa entre el desarrollo humano y el cumplimiento de metas. Esto indica que los colaboradores reconocen la importancia de recibir capacitaciones para mejorar su desempeño laboral, y también valoran que las actividades recreativas contribuyan a una mejor calidad de vida; asimismo, Escobar (2021) manifiesta que los trabajadores de Texcauca S.A. en Medellín estiman que la compensación económica que reciben es proporcional a la cantidad de trabajo que desempeñan.

Partiendo de lo señalado en la quinta hipótesis específica, se pudo comprobar que, existe una correlación positiva moderada entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Esta relación se evidenció a través de un coeficiente de correlación de 0.467 y una significancia bilateral de 0.007. Siendo este resultado con similitud con el estudio de Ruíz (2021), donde se observó una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño en la dimensión de competencias, con un valor de Tau b de Kendall de $p = 0,005 < 0,05$, lo que indica una correlación estadísticamente significativa a ese nivel de significancia. Además, Jara y Sánchez (2019), donde un total de 20 colaboradores, lo que representa el 74.1%, indicaron que existe una asociación

moderadamente positiva entre las condiciones laborales y el cumplimiento de metas. Esto sugiere que la remuneración y los beneficios ofrecidos por el banco son adecuados en relación con el trabajo realizado, cubriendo de manera satisfactoria las necesidades básicas de los colaboradores.

Tomando como base lo señalado en la sexta hipótesis específica, se pudo comprobar que, existe una correlación positiva débil entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Esta relación se evidenció a través de un coeficiente de correlación de 0.394 y una significancia bilateral de 0.026. Siendo este resultado con similitud con el estudio de Jara y Sánchez (2019), donde un total de 25 colaboradores, lo que representa el 71.4%, afirmaron que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y el cumplimiento de metas. Esto indica que los colaboradores perciben que las instalaciones y el entorno laboral contribuyen de manera positiva a facilitar su trabajo diario.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En esta tesis se ha demostrado que existe una relación altamente positiva entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.760 y una significancia bilateral de 0.000, confirmando la correlación alta entre ambos factores. Por otro lado, según el 65.63% y 62.5% de los encuestados, consideran que tanto, el clima laboral y el cumplimiento de metas respectivamente son regulares. A partir de esta relación positiva alta, se puede inferir que proporcionar un clima laboral adecuado al personal resultará en una mejora en el cumplimiento de metas.

- Se ha demostrado que existe una relación moderadamente positiva entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.483 y una significancia bilateral de 0.005, confirmando la correlación moderada entre ambos factores. Por otro lado, según el 56.25% y 62.5% de los encuestados, consideran que tanto, la comunicación y el cumplimiento de metas respectivamente son regulares. A partir de esta relación positiva moderada, se puede inferir

que proporcionar comunicación adecuado al personal resultará en una mejora en el cumplimiento de metas.

- Se ha demostrado que existe una relación moderadamente positiva entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.627 y una significancia bilateral de 0.000, confirmando la correlación moderada entre ambos factores. Por otro lado, según el 59.38% y 62.5% de los encuestados, consideran que tanto, el liderazgo y el cumplimiento de metas respectivamente son regulares. A partir de esta relación positiva moderada, se puede inferir que proporcionar liderazgo adecuado al personal resultará en una mejora en el cumplimiento de metas.

- Se ha demostrado que existe una relación altamente positiva entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.730 y una significancia bilateral de 0.000, confirmando la correlación alta entre ambos factores. Por otro lado, según el 62.5% de los encuestados, consideran que tanto, las relaciones laborales y el cumplimiento de metas son regulares. A partir de esta relación positiva alta, se puede inferir que proporcionar relaciones laborales al personal resultará en una mejora en el cumplimiento de metas.

- Se ha demostrado que existe una relación moderadamente positiva entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG

AIDER, 2023. Se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.562 y una significancia bilateral de 0.001, confirmando la correlación moderada entre ambos factores. Por otro lado, según el 53.13% y 62.5% de los encuestados, consideran que tanto, el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas respectivamente son regulares. A partir de esta relación positiva moderada, se puede inferir que proporcionar reconocimiento y recompensas adecuadas al personal resultará en una mejora en el cumplimiento de metas.

- Se ha demostrado que existe una relación moderadamente positiva entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.467 y una significancia bilateral de 0.007, confirmando la correlación moderada entre ambos factores. Por otro lado, según el 50.01% y 62.5% de los encuestados, consideran que tanto, el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas respectivamente son regulares. A partir de esta relación positiva moderada, se puede inferir que proporcionar adecuado desarrollo profesional al personal resultará en una mejora en el cumplimiento de metas.

- Se ha demostrado que existe una relación débilmente positiva entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. Se utilizó la prueba de Rho Spearman, la cual arrojó

un coeficiente de correlación de 0.394 y una significancia bilateral de 0.026, confirmando la correlación moderada entre ambos factores. Por otro lado, según el 53.13% y 62.5% de los encuestados, consideran que tanto, el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas respectivamente son regulares. A partir de esta relación positiva débil, se puede inferir que proporcionar adecuado equilibrio de la vida laboral – personal resultará en una mejora en el cumplimiento de metas.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda establecer metas claras y alcanzables, siendo importante definir metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado. Esto proporcionará una dirección clara y ayudará a los empleados de la ONG AIDER a enfocarse en lo que se espera de ellos.

- Se recomienda fomentar la comunicación abierta y transparente, estableciendo canales de comunicación efectivos donde el personal de la ONG AIDER se sientan cómodos expresando sus ideas, preocupaciones y sugerencias.

- Se recomienda realizar un liderazgo positivo en la ONG AIDER, para tener un impacto significativo en el clima laboral, basado en el respeto, la empatía, la confianza y la inspiración. Los líderes deben actuar como modelos a seguir y motivar a sus equipos para alcanzar sus metas.

- Se recomienda promover reuniones regulares, tanto individuales como en equipo, para facilitar el intercambio de información y el trabajo en conjunto en la ONG AIDER.

- Se recomienda establecer un liderazgo positivo en la ONG AIDER, basado en el respeto, la empatía, la confianza y la inspiración. Los líderes deben actuar como modelos a seguir y motivar a sus equipos para alcanzar sus metas.

- Se recomienda proporcionar oportunidades de desarrollo y crecimiento personal en la ONG AIDER, ofreciendo programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan a los empleados adquirir nuevas habilidades y conocimientos.

- Se recomienda promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los colaboradores en la ONG, proporcionando opciones flexibles de horarios de trabajo, cuando sea posible, para permitir que los empleados equilibren sus responsabilidades laborales y personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anderson, D., & Stritch, J. (2016). *Goal clarity, task significance, and performance: Evidence from a laboratory experiment*. Journal of Public Administration Research and Theory, 26(2), 211–225. https://doi.org/10.1093/jopart/muv019

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Revista De Investigación Valor Agregado, 7(1), 54 - 60. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Candela, M., & Enrique, G. (2015). *Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Revisión e integración de la literatura*. https://www.redalyc.org/journal/909/90949035015/html/

Cerda, H., & Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa COOPELAN LTDA. Universidad de Concepción* Campus Los Ángeles. http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3313

Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 9(1), 25-34. Universidad Nacional del Altiplano. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento*. McGraw-Hill Education.

Davies, E. (2022). *Importancia del clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales*. Gestión En El Tercer Milenio, 25(49), 147–151. https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842

Escobar, D. (2021). *Estudio de impacto del clima laboral en los colaboradores de la empresa Texcauca S.A. del sector Medellín*: TDEA. https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/2168

Garrido, A. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima*. USMP. https://hdl.handle.net/20.500.12727/4282

Guerrero, S., & López, J. (2020). *Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la Fundación Liceo Internacional en el año 2019*. PUCE. http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17963

Hellriegel, D., Jackson, S. & Slocum, J. (2008). Administración un enfoque basado en competencias. Cengage Learning. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf

Hernández, N. (2019). *El liderazgo y su relación con el clima laboral en la organización*. Fundación Universidad de América. https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7271/1/462825-2019-I-GTH.pdf

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Jara, J., & Sánchez, F. (2019). *Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huaraz - Periodo 2018*. Huaraz: UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/37191

Jiménez, A., & Moyano, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007

Locke, E. (1968). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos*. Estados Unidos. https://www.psicologia-online.com/teoria-del-establecimiento-de-metas-u-objetivos-de-locke-2156.html#:~:text=Locke%20(1968)%20reconoce%20un%20papel,que%20emplear%C3%A1n%20en%20su%20ejecuci%C3%B3n.

López, A. (2018). Costo de servicio y cumplimiento de las metas, en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, distrito Lima, 2018. Recuperado de https://hdl.handle.net/20.500.12692/33007

López, W. (2016). *Modelo de gestión, con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados*. Revista UNIANDES Episteme, 3(1), 62-81. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756337

Nieves, I. (2013). *Desarrollo profesional y puesto de trabajo*. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/2190/219030140007.pdf

Olaz, Á. (2013). El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. Aposta. Revista de Ciencias Sociales, (56), 1-35. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002

Pedraza, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/

Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda*. Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007

Pozo, J. (2020). *Programa de reconocimientos y desarrollo personal para mejorar el clima laboral en una empresa pública, Lima 2020*. Recuperado de https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3918/T061_43147274_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pulga, N. (2022). *Plan de intervención del clima laboral en la Escuela Normal Superior de Ubaté a partir del Direccionamiento Estratégico*. Cundinamarca: UNAB. http://hdl.handle.net/20.500.12749/16798

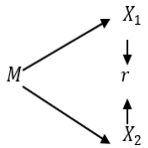
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (17a ed.). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque – Perú, 2019*: Universidad del Pacífico. https://hdl.handle.net/11354/2912

Tamayo, Ñ., & Romero, C. (2019). *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3695

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?	Determinar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.	Existe relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.	**CLIMA LABORAL** Comunicación. Liderazgo. Relaciones laborales. Reconocimiento y recompensas. Desarrollo profesional. Equilibrio entre vida laboral y personal. **CUMPLIMIENTO DE METAS** Cantidad. Tiempo. Calidad. Eficiencia. Efectividad.	**TIPO DE INVESTIGACIÓN** APLICADA. **NIVEL DE INVESTIGACIÓN** CORRELACIONAL. **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN** NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL.  **POBLACIÓN Y MEUSTRA** En la ONG AIDER, hay un equipo compuesto por 32 colaboradores que se encargan de la gestión interna de la institución.
a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023? d) ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023? e) ¿Cuál es la relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023? f) ¿Cuál es la relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023?	a) Determinar la relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. b) Determinar la relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. c) Determinar la relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. d) Determinar la relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. e) Determinar la relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. f) Determinar la relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.	a) Existe relación entre la comunicación y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. b) Existe relación entre el liderazgo y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. c) Existe relación entre las relaciones laborales y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. d) Existe relación entre el reconocimiento – recompensas y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. e) Existe relación entre el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023. f) Existe relación entre el equilibrio de la vida laboral – personal y el cumplimiento de metas en la ONG AIDER, 2023.		

Anexo 2. Cuestionario de preguntas

INDICACIONES: Debe marcar con un ASPA “X” la alternativa que considere correcta, asimismo no se permite en el instrumento dejar el nombre, apellidos o DNI, dado que la información entregada es anónima.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en descuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

VARIABLE: CLIMA LABORAL						
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN						
P01	¿Cómo califica la comunicación ascendente dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P02	¿Cómo califica la comunicación descendente dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P03	¿Cómo califica la comunicación lateral dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: LIDERAZGO						
P04	¿Cómo califica los estilos de liderazgo dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P05	¿Cómo califica la toma de decisiones dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P06	¿Cómo califica la capacidad de motivar y guiar a los empleados dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P07	¿Cómo califica la equidad en el trato dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES						
P08	¿Cómo califica las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P09	¿Cómo califica la calidad de las relaciones entre colegas dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P10	¿Cómo califica la colaboración dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P11	¿Cómo califica el ambiente de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P12	¿Cómo califica la solución de los conflictos dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO Y RECOMPENSAS						
P13	¿Cómo califica la recompensa el desempeño de los empleados dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

P14	¿Cómo califica los sistemas de incentivos dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P15	¿Cómo califica los reconocimientos formales e informales dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: DESARROLLO PROFESIONAL						
P16	¿Cómo califica la capacitación dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P17	¿Cómo califica el desarrollo de habilidades dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P18	¿Cómo califica el crecimiento profesional dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: EQUILIBRIO ENTRE VIDA LABORAL Y PERSONAL						
P19	¿Cómo califica la flexibilidad en el horario de trabajo dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P20	¿Cómo califica las políticas de conciliación laboral dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P21	¿Cómo califica las responsabilidades laborales dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE CUMPLIMIENTO DE METAS

VARIABLE: CUMPLIMIENTO DE METAS						
DIMENSIÓN: CANTIDAD						
P22	¿Cómo califica la cantidad de metas alcanzadas dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P23	¿Cómo califica la cantidad de metas pendientes dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P24	¿Cómo califica la cantidad de metas no alcanzadas dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P25	¿Cómo califica la cantidad de metas establecidas dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: TIEMPO						
P26	¿Cómo califica el cumplimiento de metas en plazo dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P27	¿Cómo califica el cumplimiento de metas con retraso dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P28	¿Cómo califica la cantidad de metas con retraso dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P29	¿Cómo califica el tiempo promedio de cumplimiento de metas dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: CALIDAD						
P30	¿Cómo califica el grado de cumplimiento de las especificaciones de la meta dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P31	¿Cómo califica el grado de satisfacción de los clientes o usuarios dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P32	¿Cómo califica la cantidad de metas que requieren ajustes o mejoras dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: EFICIENCIA						
P33	¿Cómo califica la cantidad de recursos utilizados para alcanzar las metas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

	dentro de su trabajo?					
P34	¿Cómo califica el tiempo y costo de los procesos para alcanzar las metas dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P35	¿Cómo califica la cantidad de metas alcanzadas con los recursos disponibles dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD						
P36	¿Cómo califica el impacto de las metas alcanzadas en los resultados de la organización dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P37	¿Cómo califica el impacto de las metas alcanzadas en los usuarios o clientes dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
P38	¿Cómo califica el grado de alineamiento de las metas con la estrategia de la organización dentro de su trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 3. Base de datos

MUESTRA	VARIABLE: CLIMA LABORAL																				
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
M 01	3	1	2	1	3	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	2	2	1	3	2	3
M 02	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	2	3	2	2	5	4	5	3	4	5	4
M 03	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3
M 04	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	4	5	3	4
M 05	4	2	2	3	3	5	5	3	4	5	5	2	5	2	5	4	3	4	2	2	4
M 06	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3
M 07	4	1	3	3	1	1	4	4	2	3	2	2	5	4	3	5	5	4	5	2	5
M 08	3	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	3	4	4
M 09	3	5	2	4	2	5	2	2	4	5	2	4	2	3	5	5	3	2	2	4	4
M 10	3	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	3	2	4	2	2	4	3	3	2	3
M 11	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	3	5
M 12	5	4	4	2	3	3	3	2	5	5	5	2	5	3	2	3	2	5	2	3	3
M 13	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	4
M 14	3	1	4	3	4	1	4	4	3	5	4	4	5	1	5	5	5	4	5	4	4
M 15	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	4	2	1	1	2	1	4	1	2	2	4
M 16	3	3	5	2	4	3	4	3	2	3	4	5	2	4	5	5	4	5	2	3	2
M 17	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
M 18	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	1	2	2	1

M 19	2	3	4	4	3	3	4	5	3	2	4	3	5	5	3	5	2	2	2	4	5
M 20	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	4
M 21	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3
M 22	3	5	4	5	5	4	2	5	2	2	3	3	2	3	3	2	3	5	2	2	3
M 23	4	2	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2
M 24	2	1	2	1	2	1	5	5	5	5	5	3	1	1	4	1	2	3	5	5	4
M 25	4	2	2	1	3	1	1	3	4	1	2	4	1	2	3	2	3	3	1	3	1
M 26	3	4	2	4	2	4	5	3	5	2	5	4	3	5	2	4	3	3	5	5	5
M 27	3	4	2	2	4	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	2	4	4	2	3
M 28	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	2	1	3	2
M 29	4	5	2	2	2	3	3	4	2	5	5	3	2	3	2	4	3	2	4	2	4
M 30	4	2	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2
M 31	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
M 32	4	2	5	4	4	2	5	3	5	3	5	3	5	4	5	2	2	2	3	4	3

MUESTRA	VARIABLE 2: CUMPLIMIENTO DE METAS																
	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38
M 01	1	3	3	2	1	2	2	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1
M 02	5	2	3	5	4	5	2	2	2	4	5	2	3	4	3	4	4
M 03	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2
M 04	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5
M 05	4	5	2	5	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4
M 06	3	4	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	4	3
M 07	4	3	3	1	2	4	4	1	5	4	1	1	1	2	4	5	3
M 08	3	2	4	1	4	1	4	3	3	2	1	3	4	2	1	1	3
M 09	5	3	2	2	4	5	5	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4
M 10	3	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2
M 11	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4
M 12	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	2	5	5	3	5	5	3
M 13	2	4	2	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4	4	4	2	4
M 14	2	5	3	2	3	5	2	1	4	2	4	4	4	1	5	3	4
M 15	4	3	1	3	2	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	3	4
M 16	3	5	2	4	2	4	5	4	2	2	3	3	3	4	2	4	4
M 17	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3
M 18	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3
M 19	5	5	4	3	4	5	2	5	4	5	5	5	5	2	2	5	2
M 20	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2

M 21	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3
M 22	5	2	5	2	4	3	4	5	4	3	2	5	3	4	2	2	2
M 23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4
M 24	5	2	2	2	5	4	2	2	2	2	5	5	3	1	5	3	4
M 25	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	4	3	1	1	2	4
M 26	3	4	2	4	4	2	3	2	2	5	3	4	3	5	5	2	4
M 27	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3
M 28	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3
M 29	2	5	3	5	2	5	5	3	3	3	5	5	4	3	4	5	5
M 30	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4
M 31	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	5	3	3
M 32	2	4	4	2	2	4	2	4	5	3	2	2	3	5	3	4	4

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.916	38

Estadísticas de total de elemento				
P	**Media de escala si el elemento se ha suprimido**	**Varianza de escala si el elemento se ha suprimido**	**Correlación total de elementos corregida**	**Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido**
P01	117.75	471.613	.239	.916
P02	118.06	464.964	.267	.917
P03	118.19	456.738	.472	.914
P04	118.13	453.210	.469	.914
P05	118.19	456.931	.454	.914
P06	118.28	446.338	.590	.913
P07	117.81	441.964	.649	.912
P08	117.94	451.544	.530	.913
P09	117.63	460.048	.370	.915
P10	117.84	457.814	.386	.915
P11	117.63	464.952	.297	.916
P12	117.97	473.322	.172	.917
P13	118.22	444.305	.566	.913
P14	118.09	461.055	.360	.915
P15	117.94	447.286	.563	.913
P16	117.94	451.351	.498	.914
P17	117.78	460.822	.382	.915

P18	117.88	455.855	.460	.914
P19	117.97	456.741	.399	.915
P20	117.84	465.297	.321	.916
P21	117.72	456.080	.496	.914
P22	117.75	446.000	.581	.913
P23	117.72	451.305	.554	.913
P24	118.13	459.984	.388	.915
P25	117.94	453.028	.500	.914
P26	117.88	460.177	.418	.915
P27	117.69	458.480	.415	.915
P28	117.94	451.738	.502	.914
P29	118.09	457.055	.410	.915
P30	117.72	449.047	.572	.913
P31	117.84	457.491	.509	.914
P32	118.03	463.773	.295	.916
P33	117.81	454.867	.462	.914
P34	117.72	453.434	.524	.914
P35	117.94	451.222	.524	.913
P36	117.88	439.726	.647	.912
P37	117.88	454.823	.469	.914
P38	117.75	467.484	.285	.916