

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“El clima organizacional y el desempeño laboral en los
colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco - 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Sangama Ponce, Nataly Melanie

ASESOR: Linares Beraún, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administración
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73481689

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Acuña Vega, Gabriel Esteban	Maestro en gerencia pública	73797568	0009-0007-4569-2273
3	Quijano Zerpa, Sally Jaqueline	Doctor en administración	44864629	0000-0003-4785-230X



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 24 del mes de noviembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega
Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa

**Presidente
Secretario
Vocal**

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2029-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A. HUÁNUCO - 2025"**, presentado por la Bachiller, **SANGAMA PONCE, Nataly Melanie**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **12 (Doce)** y cualitativo de **SUFICIENTE** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **9:30** horas del día **24 del mes de noviembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
PRESIDENTE

Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega
DNI: 73797568
Código ORCID: 0009-0007-4569-2273
SECRETARIO

Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa
DNI: 44864629
Código ORCID: 0000-0003-4785-230X
VOCAL



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: NATALY MELANIE SANGAMA PONCE, de la investigación titulada "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A. HUÁNUCO - 2025", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1062-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 19 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 28 de octubre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

203. Sangama Ponce, Nataly Melanie.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

15%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Privada San Juan
Bautista

Trabajo del estudiante

1%

6

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi corazón a Dios, por ser mi guía constante en los momentos de incertidumbre y por darme la fortaleza para seguir adelante cuando todo parecía difícil.

A mis padres, por su amor incondicional, sus sacrificios silenciosos y su fe inquebrantable en mí; sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A mis docentes, por compartir no solo conocimientos, sino también valores y enseñanzas que me acompañarán toda la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por acompañarme en cada paso de este camino académico y personal. Su luz me ha guiado en los momentos más difíciles y me ha dado la serenidad para continuar.

A mis padres, por su amor, comprensión y apoyo incondicional. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo, la perseverancia y la humildad. Este logro también es suyo.

A mis docentes y asesor, por compartir sus conocimientos, su tiempo y por brindarme orientación a lo largo de esta investigación. Su compromiso con la enseñanza ha dejado una huella imborrable en mi formación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	21
2.2. BASES TEÓRICAS.....	22
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL	22
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL	27

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	33
2.4. HIPÓTESIS	34
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	34
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	35
2.5. VARIABLES	35
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	35
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	36
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	37
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.1. ENFOQUE.....	39
3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.2.1. POBLACIÓN	41
3.2.2. MUESTRA.....	41
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	41
3.3.1. TÉCNICA: ENCUESTA	41
3.4. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	42
CAPÍTULO IV.....	45
RESULTADOS.....	45
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	69
4.3. HIPÓTESIS GENERAL	69
4.3.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	71
4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	72
4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	73
CAPÍTULO V.....	75
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	75
5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES	75
5.2. DISCUSIÓN RESPECTO A LA BASE TEÓRICA	77
CONCLUSIONES	80

RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Recibe reconocimiento por su desempeño laboral por parte de sus superiores?	45
Tabla 2 ¿La empresa ofrece incentivos económicos como bonos o premios por buen desempeño?	46
Tabla 3 ¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?	47
Tabla 4 ¿Considera que las condiciones laborales son adecuadas para realizar sus funciones?	48
Tabla 5 ¿El estilo de liderazgo en su área fomenta la participación de los colaboradores?	49
Tabla 6 ¿El líder de su equipo logra inspirarlo y motivarlo para alcanzar los objetivos?.....	50
Tabla 7 ¿La comunicación dentro de su área de trabajo es clara y efectiva?	51
Tabla 8 ¿Los conflictos en su equipo de trabajo se resuelven de manera oportuna y efectiva?.....	52
Tabla 9 ¿Los mensajes y directrices de sus superiores son claros y comprensibles?.....	53
Tabla 10 ¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño laboral?	54
Tabla 11 ¿Cuenta con canales de comunicación accesibles para expresar sus ideas o preocupaciones?	55
Tabla 12 ¿Siente que su opinión es escuchada y tomada en cuenta dentro de la organización?	56
Tabla 13 ¿Cumples con las metas establecidas para tu puesto dentro del plazo asignado?	57
Tabla 14 ¿Realizas tus tareas con precisión, cuidado y altos estándares de calidad?	58
Tabla 15 ¿Realizas una cantidad adecuada de trabajo en el tiempo previsto?	59

Tabla 16 ¿Aprovechas adecuadamente el tiempo y los recursos disponibles para realizar tus tareas?	60
Tabla 17 ¿Colaboras activamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?	61
Tabla 18 ¿Asistes puntualmente y con regularidad a tu centro de trabajo?	62
Tabla 19 ¿Propones soluciones o mejoras sin necesidad de que te lo soliciten?	63
Tabla 20 ¿Demuestras compromiso y una actitud positiva hacia la empresa?	64
Tabla 21 ¿Te adaptas con facilidad a nuevas formas de trabajo o cambios organizacionales?	65
Tabla 22 ¿Buscas constantemente adquirir nuevos conocimientos o habilidades para mejorar tu desempeño?	66
Tabla 23 ¿Resuelves eficazmente situaciones laborales difíciles o imprevistas?	67
Tabla 24 ¿Contribuyes con ideas nuevas para mejorar procesos o servicios en tu área de trabajo?	68
Tabla 25 Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson	69
Tabla 26 Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.....	70
Tabla 27 Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.....	71
Tabla 28 Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.....	72
Tabla 29 Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.....	73

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A., Huánuco, 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal y nivel correlacional. La investigación es de tipo aplicada, ya que se orientó a la solución de una problemática concreta en el contexto organizacional de la empresa. La muestra estuvo conformada por 45 colaboradores, a quienes se aplicó un cuestionario de 24 ítems que evaluó las dimensiones del clima organizacional (motivación, liderazgo y comunicación) y las dimensiones del desempeño laboral (cumplimiento de tareas, eficacia y compromiso). El análisis de datos mediante el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un resultado de $r = 0,931$ y un valor de significancia de $p = 0,000$, lo que evidencia una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Se concluye que un clima organizacional favorable se relaciona directamente con un mejor desempeño laboral, identificándose el liderazgo y la comunicación como las dimensiones más influyentes para optimizar los resultados en la organización.

Palabras clave: Clima, desempeño, labor, colaboradores, empresa, cineplex.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how the organizational climate relates to the job performance of the employees in the company Cineplex S.A., Huánuco, 2025. The study was developed under a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The research is applied in nature, as it was oriented towards solving a specific problem within the company's organizational context. The sample consisted of 45 employees, who were administered a 24-item questionnaire that assessed the dimensions of organizational climate (motivation, leadership, and communication) and the dimensions of job performance (task completion, effectiveness, and commitment). Data analysis using Pearson's correlation coefficient yielded a result of $r = 0.931$ and a significance value of $p = 0.000$, evidencing a very high, positive, and statistically significant correlation between the two variables. It is concluded that a favorable organizational climate is directly related to better job performance, with leadership and communication identified as the most influential dimensions for optimizing results within the organization.

Keywords: Climate, performed, work, collaborators, company, cineplex.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. – Huánuco 2025” se elaboró conforme al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco. En ella se partió de la premisa de que un clima organizacional saludable no solo propicia un entorno favorable para el desarrollo de las actividades laborales, sino que también estimula la motivación, el compromiso y la productividad de los colaboradores, factores esenciales para el éxito y sostenibilidad de la organización.

El estudio se orientó a examinar de qué manera las dimensiones del clima organizacional, tales como la motivación, el liderazgo y la comunicación, influyeron en el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Cineplex S.A. A partir de ello, se formuló la pregunta de investigación: ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores en la sede de Huánuco durante el año 2025? La relevancia de este análisis radicó en la necesidad de optimizar las condiciones internas de trabajo, en un contexto donde la competitividad del sector servicios demanda altos niveles de rendimiento y eficiencia.

Los objetivos se desarrollaron en dos líneas principales: primero, identificar las condiciones actuales del clima organizacional dentro de la empresa; y segundo, analizar el impacto de estas condiciones sobre el cumplimiento de tareas, la eficacia y el compromiso de los trabajadores. La hipótesis planteada sostuvo que un clima organizacional favorable genera un efecto positivo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores.

El alcance de la investigación se limitó a la sede de Cineplex S.A. en Huánuco, durante el año 2025, considerando variables internas (motivación, liderazgo, comunicación) directamente relacionadas con el entorno laboral. Como limitaciones se reconocieron la disponibilidad de los trabajadores para responder el cuestionario y la posibilidad de sesgo en la autopercepción de su propio desempeño.

Capítulo I: El planteamiento del problema, donde se identificaron los factores que afectan el desempeño de los trabajadores en función del clima organizacional, formulando el problema general, los problemas específicos y los objetivos correspondientes.

Capítulo II: La revisión de literatura, que incluyó antecedentes internacionales, nacionales y locales; el desarrollo del marco teórico sobre clima organizacional y desempeño laboral, así como sus dimensiones e indicadores; y la formulación de las hipótesis.

Capítulo III: Describe la metodología empleada en la investigación, incluyendo el tipo de estudio, el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, y los procedimientos de recolección y análisis de datos. También se detalla la población y muestra, conformada por 45 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario de 24 ítems.

Capítulo IV: Presenta los resultados obtenidos del procesamiento estadístico, destacando que se obtuvo una correlación positiva muy alta entre las variables analizadas.

Capítulo V: Comprende la discusión de los resultados, la contrastación con investigaciones similares y teorías afines, así como las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto global, el clima organizacional ha sido reconocido como un factor determinante en el desempeño laboral de los colaboradores, siendo objeto de numerosos estudios en diferentes industrias y culturas. Según Chiavenato (2022), el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones que los empleados tienen respecto al ambiente laboral y las políticas de la organización, influyendo directamente en la productividad y satisfacción laboral. En un mundo cada vez más competitivo y globalizado, las empresas enfrentan el desafío de mantener un clima organizacional positivo que fomente la creatividad, el compromiso y la eficiencia, elementos esenciales para sobrevivir y prosperar en mercados exigentes. Por ejemplo, investigaciones realizadas en empresas de tecnología en países desarrollados han demostrado que un clima laboral favorable puede incrementar la productividad hasta en un 30% (Robbins & Judge, 2021).

Además, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que las condiciones laborales óptimas, dentro de las cuales el clima organizacional juega un papel clave, son fundamentales para la promoción de un trabajo decente y digno (OIT, 2021). La creciente preocupación por el bienestar de los trabajadores ha llevado a que empresas globales implementen estrategias para mejorar la interacción entre los empleados y sus entornos laborales, impactando positivamente en los resultados organizacionales.

En el contexto peruano, la importancia del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral se ha vuelto cada vez más relevante en diversos sectores económicos. Estudios realizados en empresas nacionales han evidenciado que el clima organizacional influye significativamente en indicadores clave como la rotación de personal, el ausentismo y la productividad (García & Castillo, 2022). En el sector de servicios, por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2023) destaca que las

empresas que priorizan un ambiente laboral positivo logran una mayor retención de talento y una mejora en la calidad del servicio ofrecido.

Sin embargo, en muchas organizaciones peruanas, aún persisten desafíos asociados a la implementación de prácticas que fortalezcan el clima laboral. Según Quispe (2022), factores como la falta de liderazgo efectivo, las condiciones laborales deficientes y la poca comunicación interna afectan negativamente el desempeño de los colaboradores, limitando el crecimiento organizacional. Este panorama plantea la necesidad de investigar y proponer soluciones adaptadas a las características socioculturales del país.

En el departamento de Huánuco, la situación no es ajena a las tendencias nacionales, pero presenta particularidades que merecen ser estudiadas a profundidad. Según investigaciones locales, las empresas enfrentan problemas relacionados con la falta de motivación y cohesión entre los equipos de trabajo, lo que impacta negativamente en su desempeño general (Rojas&Cárdenas, 2023). En sectores como el entretenimiento y los servicios, donde la interacción con los clientes es fundamental, un clima laboral desfavorable puede traducirse en un servicio deficiente y en la insatisfacción de los usuarios.

Los retos en Huánuco están ligados también a las limitaciones en infraestructura organizacional y capacitación del personal, factores que, según Zambrano (2023), contribuyen a un bajo nivel de productividad y dificultan el logro de los objetivos estratégicos de las empresas. Estas dificultades subrayan la importancia de analizar cómo el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores para proponer soluciones viables y efectivas.

Cineplex S.A., como una de las empresas representativas del sector de entretenimiento en Huánuco, enfrenta desafíos específicos relacionados con su clima organizacional. La percepción de los colaboradores sobre aspectos como el liderazgo, la comunicación y las oportunidades de desarrollo profesional es crucial para garantizar un desempeño laboral óptimo. Estudios preliminares internos sugieren que existen deficiencias en la cohesión del equipo y en la motivación laboral, lo que podría estar afectando tanto la calidad

del servicio ofrecido como la satisfacción de los clientes.

En este contexto, es fundamental investigar cómo el clima organizacional impacta en el desempeño de los colaboradores de Cineplex S.A. para identificar las áreas de mejora y diseñar estrategias que promuevan un ambiente laboral positivo, alineado con los objetivos de la empresa y las expectativas de los trabajadores.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025

- Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025
- Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación analizó la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Cineplex S.A., identificando los factores que condicionan el rendimiento y la productividad de su equipo humano. Este estudio resultó significativo al proporcionar evidencia concreta sobre cómo el ambiente laboral impacta en los colaboradores, revelando áreas críticas que requieren atención y validando aspectos positivos existentes. Los hallazgos obtenidos constituyen una base sólida para el diseño de intervenciones focalizadas en la mejora del clima organizacional, orientadas a fortalecer el liderazgo y optimizar los canales de comunicación. Esta contribución representa un insumo valioso para la toma de decisiones dirigidas a potenciar el desempeño del capital humano, promoviendo simultáneamente el desarrollo organizacional y el bienestar laboral.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación tuvo un enfoque práctico al proporcionar a Cineplex S.A. información concreta sobre cómo el clima organizacional, permitieron identificar áreas críticas y oportunidades de mejora. Los resultados fueron útiles para implementar acciones específicas que optimicen el ambiente laboral, tales como estrategias de liderazgo, comunicación interna o motivación del personal. Además, este estudio sirvió como una herramienta para la toma de decisiones orientadas a incrementar la productividad y satisfacción de los trabajadores, contribuyó directamente al logro de los objetivos organizacionales y al fortalecimiento de su ventaja competitiva.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación se justificó metodológicamente mediante la adopción de un enfoque cuantitativo, que permitió recopilar y analizar datos de manera objetiva y sistemática para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Al tratarse de un estudio de tipo aplicado, la investigación se orientó a resolver una problemática concreta identificada en Cineplex S.A., generando conocimiento práctico para fundamentar la toma de decisiones. Mediante un diseño no experimental y de nivel correlacional, se logró describir y analizar las variables de estudio sin manipularlas, lo que permitió captar de manera fidedigna la situación real de los colaboradores dentro de su contexto organizacional.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El acceso limitado a información interna detallada sobre políticas de gestión de recursos humanos en Cineplex S.A. restringió el análisis completo del contexto organizacional.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La viabilidad de esta investigación estuvo respaldada por la disponibilidad de los recursos necesarios para su desarrollo. En términos prácticos, la empresa Cineplex S.A. brindó el acceso necesario para recopilar información directamente de los colaboradores, lo que garantizó la recolección de datos confiables y oportunos. Además, se contó con herramientas adecuadas para la aplicación de instrumentos cuantitativos, así como con el tiempo suficiente para llevar a cabo las etapas de análisis y presentación de resultados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Bermejo (2020), en su trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja”, realizado para optar el grado de Magister en Gestión del Talento Humano de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; tuvo como objetivo general analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, el estudio que se realizó metodología de carácter mixto en vista de que considera el estudio prospectivo, transversal y correlacional. La población objeto de estudio fue de 246 trabajadores en la cual se empleó el método de muestreo probabilístico dando como resultado una muestra de 150 trabajadores, el autor concluye que: a) Los factores del clima organizacional influyen en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. b) Se determinó que, entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, existe una correlación positiva, cuyo análisis de Spearman indica un valor del 0.191 de nivel de interdependencia. c) Se propone un plan estratégico de la gestión del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral del personal docente, administrativo y de trabajadores de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja.

Tupuna (2023), mediante su tesis titulada “Clima Organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto Nacional Mejía, de la

ciudad de Quito” realizado para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Central de Ecuador, cuyo trabajo busca determinar la relación existente entre ambas variables en estudio, de alcance descriptivo correlacional, no experimental de enfoque cuantitativo, con una muestra de 76 docentes del bachillerato concluye que: C1. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que las variables objeto de estudio presentan una relación positiva considerable ($r=0.783$) y un nivel de significancia $p=\text{valor menor que } 0.01$, en otras palabras, que hay una dependencia significativa entre la variable clima organizacional y la variable desempeño docente en vista de que existe 99% de confianza de que esta correlación sea verdadera y con el 1% de probabilidad de que este errónea. C3: Por otra parte, el liderazgo actual es aceptado en la institución, aunque no es un criterio unificado por la totalidad de los docentes. C5. Podemos agregar que la dimensión de motivación menciona que los docentes sienten gusto por su trabajo, pero consideran que debe existir mayor reconocimiento de su trabajo por parte de las autoridades del centro educativo

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Ramos (2022), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CABLEMAS, Villa El Salvador-2022”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Autónoma del Perú, el objetivo fue establecer la relación entre ambas variables en estudio, tipo de investigación fue aplicada, alcance correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental con una muestra de 50 clientes se llega a las siguientes conclusiones principales: Primero. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo general, se concluye que existe correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CABLEMAS, Villa El Salvador, con un resultado $\rho=0.842$ y un nivel $\text{Sig.}=0.000$. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes del clima organizacional son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral

en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que mejore las condiciones de un buen clima dentro de la empresa mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores. Sexto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 5, se concluye que existe correlación positiva alta entre la dimensión toma de decisiones del clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cablemas, Villa El Salvador, con un resultado $\rho=0.711$ y un nivel $\text{Sig.}=0.000$. Este resultado se deriva de un análisis descriptivo donde se evidencia que los puntajes de toma de decisiones son equivalentes a los puntajes del desempeño laboral en el nivel regular, en ese sentido, en la medida que la empresa tome decisiones con un análisis real que involucre a todo el personal de la empresa mejora considerablemente el desempeño de los colaboradores.

Altamirano (2020), en su tesis “Clima laboral y productividad de los colaboradores de MI BANCO, agencia Chiclayo Cercado”. Tesis para optar el título de profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. La investigación busco determinar la relación de las dos variables, de diseño no experimental-transversal, descriptivo – correlacional, cuya muestra de 44 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 56 interrogantes con escala de Likert. Llegó a las siguientes conclusiones: De acuerdo a los resultados observados, podemos concluir que en Mi Banco Agencia Chiclayo Cercado el Clima Laboral y la Productividad Laboral presentan una relación directa, alta y positiva mostrado. La prueba fue realizada mediante la correlación de Pearson donde la correlación es positiva media del 0.593 esto quiere decir que, si el clima laboral aumenta, también aumentara la productividad de manera proporcional donde aceptamos la hipótesis de investigación planteada. La relación entre cada una de las dimensiones de las variables tenemos según el estudio realizado las que tienen mayor relevancia en el clima laboral son el apoyo y cooperación, reconocimientos, transparencia y equidad, motivación y liderazgo, así como también en la productividad tenemos la cohesión social la percepción del apoyo y la confianza es muy importante para el logro de los objetivos.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Abimael (2021) en su tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del gobierno regional - Huánuco 2020”, Unheval. Es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Gobierno Regional- Huánuco. así mismo se conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos en base a las siguientes dimensiones como rendimiento, eficacia y efectividad. Se aplicó una encuesta que de acuerdo a la muestra fueron 225 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Huánuco, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2020. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert. Así mismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas por expertos en el área. Las conclusiones muestran que los trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Huánuco logran siempre realizar un buen desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Gobierno Regional – Huánuco.

Tarazona (2021) en su tesis de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco para obtener el grado de Maestro en Gerencia Pública, titulado “Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco periodo 2021”; con el propósito de determinar la relación entre ambas variables de estudio, la investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental – transversal, muestra probabilística, conformado por 79 colaboradores. El autor concluye que: Sobre la base de los hallazgos encontrados, existe una correlación positiva muy alta con un valor de $r = .902$ y nivel de significancia $p < .001$.

valor $\leq$,000, entre el clima y el desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Universidad” Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco en el periodo 2021, con lo cual se da respuesta al objetivo general de esta investigación. En cuanto al objetivo específico 5, se pudo determinar que “existe una correlación positiva alta con un valor de $r = ,891$ y nivel de significancia $p\text{-valor}\leq$,000, con lo cual se acepta la hipótesis: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño con el reconocimiento de los trabajadores CAS de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco en el periodo” 2021. Los resultados de la evaluación “del Desempeño laboral de los trabajadores muestran que el 36% manifiesta que se encuentra en un alto nivel, 58% en un nivel medio y 6% considera que el desempeño laboral se encuentra en un bajo” nivel.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones, valores, normas y sentimientos que prevalecen en un entorno laboral y que son compartidos por sus miembros. Según Chiavenato (2022), este concepto representa la atmósfera psicológica que se vive dentro de una organización, influida por factores como la estructura organizativa, las políticas de gestión y la calidad de las relaciones interpersonales. Por su parte, Robbins y Judge (2021) lo describen como un conjunto de atributos percibidos colectivamente por los empleados, que determina cómo se sienten respecto a su entorno de trabajo. Es un constructo dinámico que varía en función de la cultura organizacional, los estilos de liderazgo y las condiciones laborales, afectando directamente la productividad y el bienestar de los trabajadores.

➤ Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es fundamental para garantizar el éxito de cualquier empresa, ya que afecta de manera directa el desempeño, la motivación y la retención del talento humano. Un clima positivo fomenta la satisfacción laboral, la cohesión entre equipos y el compromiso

organizacional, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa. Según Fernández, Hernández y Baptista (2021), las organizaciones con un clima favorable experimentan menores tasas de rotación, menor ausentismo y una mayor disposición de los empleados para contribuir al logro de objetivos estratégicos. Asimismo, Robbins y Judge (2021) sostienen que un clima organizacional adecuado promueve la innovación y la creatividad, al ofrecer un entorno donde los empleados sienten que sus ideas son valoradas y sus necesidades son atendidas.

➤ **Características del clima organizacional**

El clima organizacional presenta características específicas que lo definen y lo distinguen en cada organización:

- **Percepción compartida:** Según Chiavenato (2022), el clima organizacional se basa en la interpretación colectiva de las condiciones laborales, lo que implica que su evaluación depende del consenso entre los empleados.
- **Dinámico y cambiante:** Robbins y Judge (2021) afirman que el clima organizacional no es estático, ya que está influido por los cambios internos y externos, como reestructuraciones o transformaciones en el liderazgo.
- **Multidimensionalidad:** Incluye diversos aspectos, como la comunicación, la motivación, las relaciones interpersonales y las políticas organizativas (Hernández et al., 2021).
- **Impacto en el desempeño:** Un clima favorable estimula el rendimiento de los empleados, mientras que uno negativo puede generar desmotivación y conflictos laborales (Chiavenato, 2022).

➤ **Impactos del clima organizacional**

El clima organizacional tiene un impacto significativo en diversos aspectos de una organización:

- Desempeño laboral: Un clima positivo mejora la productividad y fomenta el compromiso de los empleados hacia los objetivos organizacionales (Robbins&Judge, 2021).
- Bienestar emocional: Un ambiente saludable contribuye a reducir el estrés, el agotamiento laboral y los conflictos interpersonales (Chiavenato, 2022).
- Innovación y creatividad: Las organizaciones con climas abiertos y participativos favorecen la generación de nuevas ideas y la resolución de problemas complejos (Hernández et al., 2021).
- Retención de talento: Según Fernández et al. (2021), un clima organizacional atractivo disminuye la rotación de personal y mejora la satisfacción de los trabajadores con sus roles.

➤ **Dimensiones del clima organizacional**

Motivación

La motivación es un proceso interno que impulsa a los individuos a actuar y sostener su comportamiento hacia la consecución de metas específicas. Este fenómeno puede ser intrínseco, cuando el impulso proviene del interés personal o la satisfacción interna, o extrínseco, cuando las acciones están orientadas a obtener recompensas externas. Según Robbins y Judge (2021), la motivación no solo implica la intensidad del esfuerzo que un individuo pone en una actividad, sino también su dirección y persistencia. En un entorno laboral, la motivación es crucial para el desempeño, ya que determina en qué medida los empleados se comprometen con sus tareas y contribuyen a los objetivos organizacionales. Herzberg (2020) argumenta que los factores motivacionales, como el reconocimiento, el logro y el desarrollo personal, son esenciales para mantener un alto nivel de compromiso laboral, mientras que los factores higiénicos, como las condiciones laborales y el salario, solo evitan la insatisfacción.

➤ **Indicadores:**

1. **Reconocimiento laboral:** Se refiere al aprecio explícito y visible que una organización o sus líderes expresan hacia los empleados por su desempeño o logros. Según Chiavenato (2022), el reconocimiento motiva a los colaboradores al reforzar su sentido de contribución y valor dentro de la empresa. Este proceso fortalece la autoestima y el compromiso del trabajador hacia los objetivos organizacionales.
2. **Incentivos económicos:** Incluye bonos, premios o beneficios financieros que se otorgan como recompensa por el buen desempeño. Robbins y Judge (2021) destacan que los incentivos monetarios son factores motivadores extrínsecos que, aunque no siempre aumentan la satisfacción laboral, pueden mejorar significativamente el rendimiento.
3. **Oportunidades de desarrollo profesional:** Representan programas de capacitación, tutorías o planes de carrera que buscan mejorar las habilidades del empleado. Según García y Castillo (2022), las oportunidades de crecimiento estimulan a los trabajadores al ofrecerles un propósito a largo plazo en la organización.
4. **Condiciones laborales favorables:** Se refiere al ambiente físico y emocional del trabajo, incluyendo factores como seguridad, horarios flexibles y beneficios. Herzberg (2020) subraya que proporcionar condiciones favorables reduce el estrés y mejora el desempeño.

➤ **Liderazgo**

El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que alcance metas definidas. Este proceso implica la habilidad de dirigir, inspirar y coordinar esfuerzos hacia un propósito común, haciendo uso de la comunicación, la toma de decisiones y la resolución de conflictos. Yukl (2020) define el liderazgo como un fenómeno interpersonal en el que el líder, mediante su comportamiento y estilo de gestión, impacta en la

motivación y el desempeño de sus seguidores. Existen múltiples estilos de liderazgo, desde el autoritario hasta el participativo, cada uno con implicaciones distintas en el ámbito organizacional. Según Chiavenato (2022), el liderazgo efectivo no solo se basa en el poder jerárquico, sino también en la capacidad de generar confianza y fomentar el desarrollo de habilidades dentro del equipo, creando un entorno de colaboración y crecimiento.

➤ **Indicadores:**

1. **Estilo de liderazgo participativo:** Este estilo fomenta la toma de decisiones conjunta entre líderes y subordinados. Chiavenato (2022) menciona que el liderazgo participativo mejora la moral de los empleados al involucrarlos en procesos estratégicos y operativos.
2. **Capacidad para inspirar y motivar:** Consiste en la habilidad del líder para generar entusiasmo y energía en sus equipos hacia los objetivos organizacionales. Según Robbins y Judge (2021), un liderazgo inspirador es clave para fomentar el compromiso.
3. **Comunicación efectiva:** Es la capacidad del líder para transmitir mensajes claros y empáticos, generando confianza en su equipo. Yukl (2020) argumenta que la claridad en la comunicación contribuye a evitar malentendidos y a fomentar la cooperación.
4. **Resolución de conflictos:** La habilidad del líder para mediar y encontrar soluciones equitativas ante desacuerdos dentro del equipo. García y Castillo (2022) destacan que esta competencia es esencial para mantener la cohesión grupal.

➤ **Comunicación**

La comunicación es el proceso mediante el cual se transmiten ideas, sentimientos y conocimientos entre individuos o grupos, utilizando diversos medios y canales. En un entorno laboral, la comunicación efectiva es fundamental para coordinar actividades, resolver problemas y fomentar relaciones interpersonales saludables. Robbins y Judge

(2021) sostienen que una comunicación clara y precisa evita malentendidos y mejora la eficiencia operativa. Además, la retroalimentación, como parte del proceso comunicativo, permite a los empleados conocer sus fortalezas y áreas de mejora. Según Hernández, Fernández y Baptista (2021), los canales de comunicación deben adaptarse al contexto organizacional, asegurando accesibilidad y fluidez para facilitar la toma de decisiones y la integración de equipos de trabajo.

➤ **Indicadores:**

1. **Claridad del mensaje:** Se refiere a la precisión y transparencia con que se transmite la información. Según Robbins y Judge (2021), los mensajes claros reducen ambigüedades y promueven la comprensión efectiva entre los interlocutores.
2. **Feedback continuo:** Es la retroalimentación constante que los empleados reciben sobre su desempeño. Hernández, Fernández y Baptista (2021) explican que un feedback oportuno fomenta la mejora continua y el aprendizaje.
3. **Canales de comunicación accesibles:** Implica que los medios de comunicación interna sean funcionales y fáciles de utilizar. Yukl (2020) menciona que una infraestructura de comunicación adecuada facilita el flujo de información.
4. **Escucha activa:** Es la disposición de los emisores y receptores para comprender plenamente lo expresado. Chiavenato (2022) resalta que esta habilidad fomenta un ambiente de respeto y confianza.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es el nivel de cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas a un empleado en función de los objetivos organizacionales. Según Chiavenato (2022), el desempeño laboral implica no solo la ejecución efectiva de las actividades asignadas, sino también la calidad, eficiencia y puntualidad con las que estas se realizan. Por su parte, Robbins y Judge (2021) describen el desempeño como la

medida en que un empleado aporta al logro de metas organizacionales, considerando factores como habilidades, actitudes, motivación y condiciones laborales. En términos generales, este concepto abarca la capacidad del trabajador para satisfacer las expectativas de la organización, tanto en términos cuantitativos como cualitativos.

➤ **Importancia del desempeño laboral**

El desempeño laboral es esencial para la sostenibilidad y el éxito de cualquier organización, ya que directamente influye en la productividad y competitividad empresarial. Según Fernández, Hernández y Baptista (2021), un buen desempeño laboral no solo garantiza el cumplimiento de metas organizacionales, sino que también fomenta el crecimiento profesional de los empleados, mejorando su satisfacción y compromiso. Además, Chiavenato (2022) sostiene que el desempeño eficiente reduce costos operativos, incrementa la calidad de los productos y servicios, y refuerza la reputación de la organización en el mercado. Por tanto, evaluar y fomentar el desempeño laboral es un elemento clave para la gestión estratégica de los recursos humanos.

El desempeño laboral es una de las variables más relevantes dentro de la administración del talento humano, ya que permite evaluar el grado en que un trabajador cumple con las funciones que le han sido asignadas, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización. Según Chiavenato (2009), el desempeño laboral representa el comportamiento observable de un empleado en el cumplimiento de sus tareas, medido a través de indicadores como la eficiencia, eficacia, productividad, compromiso, calidad del trabajo, entre otros.

Desde una perspectiva más técnica, Chiavenato sostiene que el desempeño es el resultado de una combinación de tres elementos esenciales: la capacidad del individuo (conocimientos, habilidades y competencias), la motivación (deseo o disposición para realizar las tareas) y las condiciones de trabajo (ambiente físico, recursos y estructura organizacional). De esta manera, el desempeño no es un

fenómeno aislado, sino que resulta de la interacción entre factores personales y contextuales.

➤ **Características del desempeño laboral**

El desempeño laboral presenta varias características que permiten su evaluación y mejoramiento en el contexto organizacional:

- **Medible:** Según Robbins y Judge (2021), el desempeño debe ser cuantificable a través de indicadores claros, como la productividad, la calidad del trabajo y el cumplimiento de plazos.
- **Multifacético:** Incluye aspectos como habilidades técnicas, comportamientos interpersonales y capacidad de adaptación a los cambios organizacionales (Chiavenato, 2022).
- **Influenciable:** Depende de factores internos (motivación, habilidades) y externos (liderazgo, cultura organizacional) que pueden ser gestionados por la organización (Fernández et al., 2021).
- **Orientado a objetivos:** Está directamente vinculado con el logro de metas organizacionales, reflejando la alineación entre las capacidades del empleado y las necesidades de la empresa (Robbins&Judge, 2021).

➤ **Impactos del desempeño laboral**

El desempeño laboral tiene una influencia significativa tanto en los empleados como en la organización:

- **Productividad organizacional:** Un alto desempeño contribuye a la eficiencia operativa y a la obtención de resultados estratégicos (Chiavenato, 2022).
- **Satisfacción laboral:** Los empleados que logran un buen desempeño suelen experimentar mayor satisfacción y reconocimiento, lo que fortalece su compromiso con la organización (Robbins&Judge, 2021).

- **Competitividad:** Organizaciones con empleados de alto desempeño pueden destacarse en el mercado, logrando una ventaja competitiva sostenible (Fernández et al., 2021).
- **Reducción de costos:** Un desempeño eficiente minimiza errores, retrabajos y desperdicios, optimizando los recursos organizacionales (Chiavenato, 2022).

➤ **Dimensiones del desempeño laboral**

Desempeño en la tarea

Esta dimensión se refiere al cumplimiento de las responsabilidades técnicas y operativas específicas que están asignadas al cargo de un trabajador. Es decir, comprende la ejecución de las tareas explícitamente señaladas en la descripción del puesto de trabajo. Es la forma más tradicional de evaluar el desempeño, ya que se centra en la calidad, cantidad y puntualidad del trabajo realizado por el empleado. El desempeño en la tarea está relacionado directamente con el contenido del puesto ocupado y con la realización de las actividades requeridas, que producen bienes o servicios esenciales para los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009, p. 89). El desempeño en la tarea evalúa el nivel de logro de metas individuales y la competencia técnica con la que se ejecutan los procesos. Según Chiavenato (2009), esta dimensión se puede observar a través del cumplimiento de indicadores medibles y específicos que reflejan la eficiencia y eficacia del trabajador.

➤ **Indicadores:**

1. **Cumplimiento de metas:** Este indicador evalúa el grado en que el trabajador alcanza los objetivos propuestos dentro del periodo establecido. Refleja compromiso, responsabilidad y orientación a resultados. (Chiavenato, 2009, p. 89).
2. **Calidad del trabajo realizado:** Se refiere al nivel de precisión, presentación, detalle y cuidado con que se ejecutan las tareas. Incluye aspectos técnicos y normas de calidad institucional.

(Chiavenato, 2009, p. 89).

3. **Productividad:** Mide la cantidad de trabajo completado en relación con los recursos utilizados (tiempo, materiales, esfuerzo), lo cual permite identificar el rendimiento individual. (Chiavenato, 2009, p. 89).
4. **Eficiencia operativa:** Considera la habilidad del trabajador para optimizar el uso de los recursos disponibles y minimizar errores o retrabajos. (Chiavenato, 2009, p. 89).

➤ **Desempeño contextual**

El desempeño contextual hace referencia a aquellas conductas voluntarias que los empleados exhiben más allá de sus responsabilidades formales. Estas acciones, aunque no están descritas en el perfil del puesto, contribuyen significativamente al clima organizacional, la cooperación entre compañeros y el logro de los objetivos colectivos. El desempeño contextual incluye aquellas acciones que, aunque no forman parte de la descripción formal del puesto, favorecen el ambiente laboral y la eficiencia colectiva, como ayudar a los compañeros, ser puntual y mantener una actitud positiva (Chiavenato, 2009, p. 91). Este tipo de desempeño se relaciona con la ciudadanía organizacional, el comportamiento prosocial y el compromiso emocional del colaborador. Chiavenato enfatiza que los empleados que muestran un alto desempeño contextual fortalecen la cultura institucional, incrementan la moral del equipo y disminuyen los conflictos.

➤ **Indicadores:**

1. **Cooperación con el equipo:** Disposición del colaborador para ayudar a sus compañeros, compartir conocimientos y participar activamente en las actividades colectivas. (Chiavenato, 2009, p. 91).
2. **Puntualidad y asistencia:** Grado en que el trabajador cumple con los horarios establecidos y mantiene una presencia constante, lo que refleja responsabilidad y disciplina. (Chiavenato, 2009, p. 91).

3. Iniciativa personal: Capacidad del empleado para actuar sin necesidad de supervisión directa, asumir retos y proponer mejoras o soluciones a problemas. (Chiavenato, 2009, p. 91).

4. Actitud hacia la organización: Grado de compromiso, sentido de pertenencia y representación positiva de la empresa dentro y fuera de ella. (Chiavenato, 2009, p. 91).

➤ **Desempeño adaptativo**

Las relaciones interpersonales se refieren a las interacciones sociales que ocurren entre los miembros de una organización. Estas relaciones están basadas en la confianza, la empatía y la colaboración, y juegan un papel esencial en el desarrollo de un ambiente de trabajo saludable. Según Chiavenato (2022), las relaciones interpersonales positivas fomentan la cohesión del equipo, mientras que los conflictos no resueltos pueden generar un clima laboral hostil. Esta dimensión se refiere a la habilidad del trabajador para ajustarse con éxito a nuevas situaciones, tecnologías, procedimientos y contextos laborales. En un mundo laboral dinámico, caracterizado por el cambio constante, la globalización y la innovación tecnológica, la adaptabilidad se convierte en una competencia clave. La adaptabilidad es una competencia crítica en el desempeño moderno, pues implica la habilidad de lidiar con nuevas tecnologías, procedimientos o estructuras organizacionales, garantizando la continuidad de la efectividad (Chiavenato, 2009, p. 92). El desempeño adaptativo implica una actitud positiva frente al cambio, disposición al aprendizaje continuo, pensamiento creativo y capacidad para actuar bajo presión. Chiavenato lo relaciona con el concepto de flexibilidad y apertura a nuevos desafíos laborales.

➤ **Indicadores:**

1. Manejo del cambio: Capacidad del trabajador para modificar su conducta o métodos de trabajo en función de nuevas exigencias organizacionales. (Chiavenato, 2009, p. 92).

2. **Aprendizaje continuo:** Disposición para actualizar conocimientos, adquirir nuevas habilidades y aplicar lo aprendido al contexto laboral. (Chiavenato, 2009, p. 92).
3. **Solución de problemas complejos:** Habilidad para enfrentar y resolver situaciones inesperadas o problemáticas sin requerir instrucciones constantes. (Chiavenato, 2009, p. 92).
4. **Innovación y creatividad:** Generación de ideas nuevas y útiles que aporten valor a los procesos, productos o servicios de la organización. (Chiavenato, 2009, p. 92).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Motivación:** La motivación se define como el conjunto de procesos internos y externos que estimulan a un individuo a realizar acciones orientadas hacia el logro de objetivos específicos. Robbins y Judge (2021) la describen como la energía que impulsa el comportamiento, direccionando los esfuerzos hacia metas concretas, influida por factores personales y organizacionales.
- **Liderazgo:** El liderazgo es la capacidad de influir y dirigir a un grupo de personas hacia el logro de metas comunes. Según Yukl (2022), el liderazgo implica la habilidad de motivar, inspirar y guiar a otros, estableciendo una visión compartida y fomentando el compromiso colectivo.
- **Comunicación:** La comunicación es el proceso de intercambio de información, ideas o sentimientos entre individuos, utilizando diversos medios, con el propósito de generar entendimiento. Robbins y Judge (2021) sostienen que es un elemento esencial en las organizaciones, ya que facilita la coordinación, la toma de decisiones y la resolución de conflictos.
- **Desempeño en la tarea:** Es la ejecución eficiente de las funciones esenciales del puesto, orientadas a la producción de bienes o servicios,

con base en estándares de calidad, productividad y cumplimiento de objetivos (Chiavenato, 2009).

- **Reconocimiento:** El reconocimiento se refiere a la valoración y recompensa que una organización brinda a sus empleados por su desempeño y contribución. Según Robbins y Judge (2021), es un elemento motivacional clave que refuerza comportamientos positivos, fomenta la lealtad y mejora la satisfacción laboral.
- **Metas:** Las metas son objetivos específicos que una persona o una organización pretende alcanzar en un plazo determinado. Locke y Latham (2021) las definen como guías del comportamiento humano, que orientan los esfuerzos y fomentan la motivación al proporcionar claridad y propósito.
- **Organización:** La organización es una estructura sistemática de personas, recursos y actividades coordinadas para alcanzar objetivos definidos. Chiavenato (2022) destaca que implica la división de funciones, la asignación de responsabilidades y la implementación de procesos para garantizar la eficiencia y la eficacia.
- **Disponibilidad de recursos:** La disponibilidad de recursos se refiere a la accesibilidad y suficiencia de los medios necesarios para realizar tareas y alcanzar objetivos en una organización. Robbins y Judge (2021) indican que estos recursos pueden ser materiales, humanos, tecnológicos o financieros, y son fundamentales para la operatividad y sostenibilidad de los procesos.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex

S.A. Huánuco – 2025.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

H2: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Y= Desempeño laboral

- Desempeño en la tarea
- Desempeño contextual
- Desempeño adaptativo

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

X= Clima organizacional

- Motivación
- Liderazgo
- Comunicación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN	Reconocimiento laboral	1. ¿Recibe reconocimiento por su desempeño laboral por parte de sus superiores?
		Incentivos económicos	2. ¿La empresa ofrece incentivos económicos como bonos o premios por buen desempeño?
		Oportunidades de desarrollo profesional	3. ¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?
		Condiciones laborales favorables	4. ¿Considera que las condiciones laborales son adecuadas para realizar sus funciones?
	LIDERAZGO	Estilo de liderazgo participativo	5. ¿El estilo de liderazgo en su área fomenta la participación de los colaboradores?
		Capacidad para inspirar y motivar	6. ¿El líder de su equipo logra inspirarlo y motivarlo para alcanzar los objetivos?
		Comunicación efectiva	7. ¿La comunicación dentro de su área de trabajo es clara y efectiva?
		Resolución de conflictos	8. ¿Los conflictos en su equipo de trabajo se resuelven de manera oportuna y efectiva?
	COMUNICACIÓN	Claridad del mensaje	9. ¿Los mensajes y directrices de sus superiores son claros y comprensibles?
		Feedback continuo	10. ¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño laboral?
		Canales de comunicación accesibles	11. ¿Cuenta con canales de comunicación accesibles para expresar sus ideas o preocupaciones?
		Escucha activa	12. ¿Siente que su opinión es escuchada y tomada en cuenta dentro de la organización?
		Cumplimiento de metas	13. ¿Cumples con las metas establecidas para tu puesto dentro del plazo asignado?

DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO EN LA TAREA	Calidad del trabajo realizado	14. ¿Realizas tus tareas con precisión, cuidado y altos estándares de calidad?
		Productividad	15. ¿Realizas una cantidad adecuada de trabajo en el tiempo previsto?
		Eficiencia operativa	16. ¿Aprovechas adecuadamente el tiempo y los recursos disponibles para realizar tus tareas?
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Cooperación con el equipo	17. ¿Colaboras activamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?
		Puntualidad y asistencia	18. ¿Asistes puntualmente y con regularidad a tu centro de trabajo?
		Iniciativa personal	19. ¿Propones soluciones o mejoras sin necesidad de que te lo soliciten?
		Actitud hacia la organización	20. ¿Demuestras compromiso y una actitud positiva hacia la empresa?
	DESEMPEÑO ADAPTATIVO	Manejo del cambio	21. ¿Te adaptas con facilidad a nuevas formas de trabajo o cambios organizacionales?
		Aprendizaje continuo	22. ¿Buscas constantemente adquirir nuevos conocimientos o habilidades para mejorar tu desempeño?
		Solución de problemas complejos	23. ¿Resuelves eficazmente situaciones laborales difíciles o imprevistas?
		Innovación y creatividad	24. ¿Contribuyes con ideas nuevas para mejorar procesos o servicios en tu área de trabajo?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Varios autores, han escrito sobre los distintos métodos de estudio. Dado que la tesis empleó el conocimiento para abordar estas cuestiones, se estableció que la presente fue aplicada. Según (Hernandez, 2014), la investigación aplicada tuvo como propósito principal la aplicación inmediata de los conocimientos obtenidos en la solución de problemas específicos de la vida cotidiana o de un área en particular. Es decir, buscó resultados prácticos que pudieron implementarse directamente, diferenciándose de la investigación pura o básica, que está más orientada hacia la generación de teorías y conocimiento abstracto.

3.1.1. ENFOQUE

Según (Hernandez, 2018), el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección de datos numéricos para probar hipótesis previamente formuladas, con el objetivo de medir las variables y analizar estadísticamente los resultados. En este sentido, la presente tesis adoptó por un enfoque cuantitativo, ya que buscó recolectar datos numéricos sobre las dimensiones de cada una de las variables planteadas, permitiendo así establecer relaciones entre ellas a través de técnicas estadísticas.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

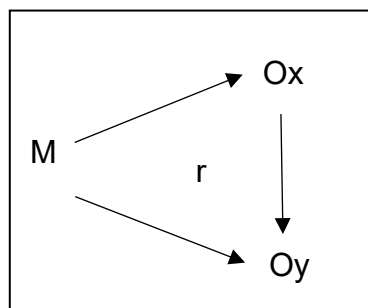
El alcance de esta investigación fue descriptivo-correlacional, ya que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de estudio permitió especificar propiedades y características relevantes de un fenómeno, describió tendencias y analizó cómo se relacionaron dos o más variables dentro de un grupo o población. Además, de acuerdo con Hernández et al. (2018), en los estudios correlacionales se buscó identificar el grado de asociación o dependencia entre las variables, sin manipularlas, permitiendo así establecer patrones que podrían

generalizarse a contextos similares.

En coherencia con este nivel de investigación, la redacción de los problemas, objetivos, hipótesis y justificación se ha planteado de forma que permitió explorar y evidenciar la relación existente entre las variables objeto de estudio, con base en información cuantitativa precisa.

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se aplicó fue no experimental, ya que se buscó analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Cineplex S.A. sin intervenir ni manipular las variables. Este diseño permitió observar las condiciones actuales dentro de la empresa, lo que facilitó la recolección de datos mediante encuestas sin alterar el entorno de trabajo. Dado que no se controló ni asignó tratamientos específicos, el estudio se centró en identificar patrones y asociaciones entre las variables, permitiendo explorar cómo el clima organizacional influyó en el desempeño laboral de manera natural, sin generar efectos causales directos. Este enfoque se adaptó perfectamente al propósito de obtener resultados cuantitativos y representativos a través de herramientas como SPSS y Excel.



Dónde:

M: Muestra.

Ox: Información de la variable Clima organizacional

Oy: Información de la variable Desempeño laboral

r: Relación que existe entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Para (Hernandez, 2018), la población es el universo de objetos y sujetos de quien se dice algo en la investigación. Entendiendo el concepto del autor, la tesis tuvo como población a la totalidad de trabajadores.

Cargo	Cantidad
Jefe de ventas	2
Asistente back office	1
Técnico de mantenimiento	1
Auxiliar de servicios higiénicos	1
Asesores de experiencia	40
Total	45

La población contó con 47 trabajadores en el presente periodo.

3.2.2. MUESTRA

Para (Hernandez, 2018), en su libro de metodología sostiene que la muestra es un subconjunto de la población que representa su comportamiento, comprendiendo ello, la tesis planteó una muestra no probabilística, de tipo intencional censal, dado que la accesibilidad a los trabajadores se podrá aplicar los instrumentos a la totalidad de ellos.

La muestra fue de no probabilística teniendo en cuenta 45 trabajadores, sin contar con el gerente ejecutivo ni el gerente general.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA: ENCUESTA

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta, la cual permitió recolectar información de manera directa y sistemática de los colaboradores de Cineplex S.A. Este método ofreció una manera eficiente de captar datos relevantes sobre el clima organizacional y su

relación con el desempeño laboral, facilitando la recopilación de percepciones, experiencias y opiniones de los participantes. Además, la encuesta se adaptó para cumplir con los objetivos específicos del estudio y garantizar la obtención de resultados útiles y representativos.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento que se utilizó para llevar a cabo la encuesta serán dos cuestionarios, uno que estuvo dirigido a los trabajadores para medir el clima organizacional y el otro que estuvo al jefe inmediato para analizar el desempeño laboral. Este estuvo compuesto por preguntas cerradas, organizadas en secciones según las dimensiones y variables definidas en el estudio. Las preguntas estuvieron diseñadas para asegurar claridad, neutralidad y precisión, permitiendo una interpretación homogénea por parte de los participantes. Previamente, el cuestionario fue sometido a una prueba piloto con el objetivo de identificar posibles mejoras, garantizar su validez y asegurar que las respuestas proporcionen datos confiables y útiles para el análisis.

3.4. TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Evaluación de Variables

- **Clima Organizacional**

Para evaluar esta variable se consideraron tres dimensiones:

- **Motivación:** Se incluyeron preguntas relacionadas con indicadores como reconocimiento laboral, incentivos económicos, oportunidades de desarrollo profesional y condiciones laborales favorables. Cada ítem fue diseñado con escalas de valoración para medir el nivel de satisfacción percibido en estos aspectos.
- **Liderazgo:** Se exploró el estilo de liderazgo participativo, la capacidad del líder para inspirar y motivar, su habilidad en la resolución de conflictos y la eficacia de su comunicación. Se utilizó preguntas cerradas que permitieron identificar el impacto de estas características en los colaboradores.

- **Comunicación:** Se evaluó la claridad del mensaje, el feedback continuo, la accesibilidad de los canales de comunicación y la práctica de la escucha activa. Los colaboradores respondieron con base en escalas que reflejaron su percepción en cada uno de estos indicadores.

- **Desempeño Laboral**

Esta variable fue analizada desde tres dimensiones clave, Se midió mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado con escala tipo Likert

- **Desempeño Laboral:** Se midió elementos como el cumplimiento de metas, calidad del trabajo realizado, productividad y eficiencia operativa. El cuestionario incluyó afirmaciones para determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a estas actitudes.
- **Desempeño Conceptual:** Se recogió información sobre la cooperación con el equipo, puntualidad y asistencia, iniciativa personal y actitud hacia la organización. Estas áreas fueron evaluadas mediante preguntas específicas que reflejen su impacto en el desempeño laboral.
- **Relaciones Interpersonales:** Se analizaron indicadores como manejo del cambio, aprendizaje continuo, solución de problemas complejos e innovación y creatividad, preguntando directamente a los colaboradores sobre sus experiencias y percepciones en estos aspectos.

Herramientas Tecnológicas

- **SPSS:** Los datos recolectados mediante el cuestionario fueron ingresados y procesados con este software para generar estadísticas descriptivas como frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y dispersión. Esto permitió analizar las respuestas por dimensiones e indicadores, identificando patrones significativos.
- **Excel:** Se empleó para la organización inicial y limpieza de los datos. Facilitará la creación de tablas y gráficos básicos que complementaron el análisis. Además, fue usado como un puente entre el cuestionario y SPSS.

- **Word:** Se utilizó para la redacción, análisis y presentación final de los resultados, asegurando un informe organizado que incluya gráficos y tablas relevantes para ilustrar los hallazgos.

Estas herramientas y técnicas garantizaron la objetividad y claridad en el procesamiento de datos, permitiendo obtener conclusiones que sean aplicables y útiles para mejorar tanto el clima organizacional como el desempeño laboral en Cineplex S.A.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

¿Recibe reconocimiento por su desempeño laboral por parte de sus superiores?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	23	51,1	51,1	51,1
	CASI SIEMPRE	19	42,2	42,2	93,3
	ALGUNAS VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La Tabla 1 revela que, de los 45 participantes en la encuesta, 23 exactamente el 51,1 % afirmaron que siempre reciben reconocimiento constante de sus jefes. Diecinueve empleados, esto es el 42,2 %, declararon disfrutar de un reconocimiento casi siempre, y sólo tres personas, lo que representa un 6,7 por ciento del total, indicaron que algunas veces. Un panorama así sugiere un ambiente de trabajo generalmente optimista, dado que el reconocimiento frecuente del desempeño actúa como un potente estímulo en el clima organizacional. Habría que subrayar que más del 93 % de los encuestados siente que su esfuerzo es valorado ya sea de forma continua o casi continua; tal percepción, sin duda, refuerza su compromiso y eleva los niveles de productividad. A pesar de esa cifra alentadora, el reducido segmento que reporta ser elogiado rara vez señala un área que demanda atención: la consolidación de prácticas de retroalimentación y agradecimiento para que cada colaborador, sin excepción, pueda sentirse apreciado.

Tabla 2*¿La empresa ofrece incentivos económicos como bonos o premios por buen desempeño?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	23	51,1	51,1	51,1
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	88,9
	ALGUNAS VECES	4	8,9	8,9	97,8
	NUNCA	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los registros presentados en la Tabla N.º 2 muestran que veintitrés miembros del personal, equivalentes al 51,1 %, declaran siempre recibir incentivos económicos por su rendimiento de manera constante. Diecisiete encuestados, o el 37,8 %, señalan que casi siempre gozan de esa misma ventaja, mientras que sólo 8,9% reconoce algunas veces acceder a tales recompensas en ocasiones y, el 2,2 %, reporta nunca haberlas percibido jamás. La concentración mayoritaria en las categorías de siempre y casi siempre sugiere que Cineplex S.A. aplica mecanismos de estímulo financiero que, en su mayor parte, son valorados de forma positiva. Aun así, la escueta porción de empleados que queda excluida indica la existencia de un ángulo de mejora que la compañía podría atender para asegurar un tratamiento equitativo. En términos amplios, el indicador se alinea con la construcción de un clima organizacional propicio y refuerza el impulso al desempeño laboral.

Tabla 3*¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?*

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	22	48,9	48,9	48,9
	CASI SIEMPRE	18	40,0	40,0	88,9
	ALGUNAS VECES	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

La información publicada en la Tabla N.º 3 muestra que 22 empleados (48,9 %) afirman tener siempre acceso a posibilidades de crecimiento profesional, 18 más (40,0 %) contestan que casi siempre lo disfrutan y sólo 5 (11,1 %) sienten que de algunas veces pueden aprovecharlas. Tal distribución, que revela una amplia satisfacción, sugiere que la organización sostiene un empeño genuino por la formación de su personal. Sin embargo, la porción superior al 10 % que informa limitaciones marca un espacio claro de mejora. Garantizar que cada colaborador reciba oportunidades similares y en el mismo ritmo requeriría la formalización de planes de carrera, talleres periódicos y esquemas de mentoría.

Tabla 4*¿Considera que las condiciones laborales son adecuadas para realizar sus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	SIEMPRE	22	48,9	48,9	48,9
	CASI SIEMPRE	21	46,7	46,7	95,6
	ALGUNAS VECES	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los datos de la Tabla N.º 4 indican que, en el grupo analizado, 22 individuos (48,9 %) sostienen que siempre hallan condiciones laborales óptimas, 21 personas (46,7 %) reportan que esas condiciones les aparecen casi siempre, y sólo 2 empleados (4,4 %) admiten que las encuentran a veces. La distribución sugiere que la mayoría de los trabajadores perciben un entorno físico y organizacional favorable para ejecutar sus tareas diarias, una percepción que, a su vez, alimenta su eficiencia y bienestar. Que más del 95 % de los entrevistados se pronuncie en términos positivos acerca de su ambiente de trabajo constituye, en términos de clima organizacional, una señal contundente de la salud interna de Cineplex S.A. y apunta a una administración eficaz de la infraestructura, las herramientas y el mobiliario disponibles.

Tabla 5*¿El estilo de liderazgo en su área fomenta la participación de los colaboradores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid o	SIEMPRE	22	48,9	48,9	48,9
	CASI SIEMPRE	20	44,4	44,4	93,3
	ALGUNAS VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

La información presentada en la Tabla N.º 5 revela que veintidós respondientes, equivalentes al 48,9%, sostienen que la participación es siempre, en tanto el 44,4%, la califican como algo que ocurre casi siempre; apenas tres encuestados, es decir, el 6,7 %, indican que la posibilidad de involucrarse ocurre solo en algunas veces. Tal distribución sugiere que la mayoría de los líderes en la organización impulsa una cultura inclusiva y orientada al trabajo colaborativo. La participación activa, a su vez, se reconoce en la literatura como un elemento central para cultivar un clima laboral saludable, dado que mejora la calidad de las decisiones, refuerza el compromiso de los integrantes y afina la comunicación a través de los distintos niveles jerárquicos. Sin embargo, el escaso colectivo que reporta escasas oportunidades para intervenir abre una vía clara para homogeneizar prácticas de liderazgo que favorezcan el involucramiento de todos los miembros.

Tabla 6*¿El líder de su equipo logra inspirarlo y motivarlo para alcanzar los objetivos?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	SIEMPRE	23	51,1	51,1	51,1
	CASI SIEMPRE	18	40,0	40,0	91,1
	ALGUNAS VECES	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

La Tabla N.º 6 exhibe que veintitrés empleados un 51,1% confiesan sentirse siempre motivados e inspirados por sus jefes; dieciocho personas un 40% declaran estarlo casi siempre, y únicamente 8,9% admiten percibir esa inspiración sólo algunas veces. Esa distribución numérica sugiere que el estilo de liderazgo que circula por Cineplex S.A. goza de una recepción mayoritariamente favorable, dado que la mayoría del personal siente que sus superiores los empujan a cumplir objetivos, los directivos ofrecen resulta, en consecuencia, un ancla psicológica del rendimiento laboral eficiente, por lo que conservar o reforzar esos resortes motivacionales aparece como tarea prioritaria. Aun así, no es posible soslayar los casos minoritarios que reportan escasez de estímulo, pues su descontento aislado podría contagiar a otros y terminar golpeando la cohesión del colectivo.

Tabla 7*¿La comunicación dentro de su área de trabajo es clara y efectiva?*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	SIEMPRE	23	51,1	51,1	51,1
	CASI SIEMPRE	20	44,4	44,4	95,6
	ALGUNAS	2	4,4	4,4	100,0
	VECES				
Total		45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

La información que presenta la Tabla N. 7 muestra que 23 empleados el 51,1% del total manifiestan que la comunicación interna es siempre clara, el 44,4% afirman que es casi siempre, y cerca del 4,4 consideran que es clara algunas veces. Tal marcado predominio de respuestas positivas sugiere que los canales establecidos no sólo operan, sino que lo hacen de manera que facilitan la coordinación, la comprensión de los deberes asignados y el logro de los objetivos comunes. Una percepción tan elevada de claridad refuerza el clima organizacional y cultiva una atmósfera de trabajo armónica, que es crucial para el desempeño diario. De todos modos, conviene programar evaluaciones periódicas y rigurosas con el fin de evitar que esa efectividad se erosione, sobre todo durante períodos de cambio drástico o de presiones extraordinarias.

Tabla 8*¿Los conflictos en su equipo de trabajo se resuelven de manera oportuna y efectiva?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	20	44,4	44,4	44,4
	CASI SIEMPRE	19	42,2	42,2	86,7
	ALGUNAS VECES	5	11,1	11,1	97,8
	NUNCA	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

La Tabla N.8 revela que el 44,4 % (20 personas) sostiene que los conflictos se resuelven siempre, el 42,2 % (19) responde que ocurre casi siempre, un 11,1 % (5) da la opción de algunas veces y solo 1 encuestado, es decir, el 2,2 %, declara que nunca se actúa con prontitud. A pesar de que la cifra mayoritaria sugiere una gestión adecuada, el grupo residual advierte sobre deficiencias que, si persisten, pueden deteriorar el clima general y el rendimiento del equipo. Por ello, resulta aconsejable que la organización mejore sus protocolos de resolución y fomente una comunicación asertiva para cubrir la brecha existente.

Tabla 9*¿Los mensajes y directrices de sus superiores son claros y comprensibles?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válid o	SIEMPRE	22	48,9	48,9	48,9
	CASI SIEMPRE	20	44,4	44,4	93,3
	ALGUNAS VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los datos de la Tabla 9 revelan que 22 colaboradores el 48,9 % afirmaron recibir indicaciones que siempre les resultan claras, el 44,4% señalaron que las instrucciones son casi siempre comprensibles, y sólo 6,7% indicaron que ello ocurre alguna vez. La distribución de las respuestas sugiere la existencia de una comunicación jerárquica evidente en la mayoría de los casos, lo que a su vez favorece el alineamiento de tareas, responsabilidades y metas dentro del equipo. Dicha claridad en el mensaje permite evitar errores, duplicidades y confusiones que, de otro modo, podrían repercutir negativamente en el desempeño colectivo. Aunque los números son alentadores, sería prudente seguir impulsando la capacitación en habilidades comunicativas para los líderes, de modo que el entendimiento permanezca homogéneo en todos los niveles de la organización.

Tabla 10*¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	SIEMPRE	21	46,7	46,7	46,7
	CASI SIEMPRE	18	40,0	40,0	86,7
	ALGUNAS	5	11,1	11,1	97,8
	VECES				
	NUNCA	1	2,2	2,2	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

Los datos que aparecen en la Tabla N. 10 muestran que el 46,7% del total afirman recibir retroalimentación siempre, el 40% sostienen que casi siempre la obtienen, un 11,1 % dicen que solo algunas veces, que representa un escaso 2,2% manifiesta que nunca se le hace retroalimentación. La retroalimentación, cabe recordar, es un componente fundamental del crecimiento profesional y de la mejora continua. Los porcentajes dejan ver que la empresa se esfuerza por orientar y evaluar a su personal, aunque todavía persiste un núcleo que no siente la práctica con la asiduidad deseable. Incrementar no solo la regularidad, sino también la calidad y la oportunidad de esos intercambios podría repercutir de modo directo en el rendimiento tanto a nivel individual como colectivo, además de enriquecer la percepción global sobre el clima organizacional.

Tabla 11

¿Cuenta con canales de comunicación accesibles para expresar sus ideas o preocupaciones?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	21	46,7	46,7	46,7
	CASI SIEMPRE	20	44,4	44,4	91,1
	ALGUNAS VECES	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la Tabla N.11, que corresponde, se observa que del total de 45 colaboradores encuestados de la empresa Cineplex S.A. en Huánuco, el 46,7% manifestó que siempre cuenta con dichos canales de comunicación accesibles, mientras que un 44,4% indicó que casi siempre tiene acceso a estos medios. Solo un 8,9% respondió que algunas veces cuenta con esta posibilidad. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto a la accesibilidad de los canales de comunicación interna dentro de la organización. En conjunto, el 91,1% de los encuestados reconoce que con frecuencia tiene la oportunidad de expresar sus ideas o preocupaciones, lo cual es un indicador favorable del clima organizacional, ya que implica que la empresa promueve la apertura al diálogo, la participación activa de sus trabajadores y la confianza en la expresión de opiniones. No obstante, el porcentaje minoritario que señala limitaciones (aunque bajo) debe ser tomado en cuenta, ya que cualquier obstáculo en la comunicación puede afectar la motivación, la resolución de conflictos o la integración de propuestas innovadoras. Por tanto, es recomendable mantener y fortalecer estos espacios de comunicación continua para asegurar que todos los colaboradores se sientan escuchados y valorados.

Tabla 12*¿Siente que su opinión es escuchada y tomada en cuenta dentro de la organización?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	21	46,7	46,7	46,7
	CASI SIEMPRE	19	42,2	42,2	88,9
	ALGUNAS VECES	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.12, se observa que 21 trabajadores (46,7 %) respondieron que siempre, 19 (42,2 %) que casi siempre y 5 (11,1 %) que algunas veces. Este resultado refleja que la gran mayoría de colaboradores percibe que sus aportes son valorados en la toma de decisiones y en la dinámica organizacional. Sentirse escuchado es un componente clave del compromiso laboral, ya que eleva la moral, la autoestima y el sentido de pertenencia. El hecho de que más del 88 % considere que su opinión siempre o casi siempre es tomada en cuenta revela una cultura participativa dentro de la empresa. No obstante, se debe prestar atención al pequeño porcentaje restante, promoviendo mecanismos más inclusivos como buzones de sugerencias, reuniones periódicas o encuestas internas para captar aún más voces y fomentar la transparencia en las decisiones.

Tabla 13*¿Cumples con las metas establecidas para tu puesto dentro del plazo asignado?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	27	60,0	60,0	60,0
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	97,8
	ALGUNAS VECES	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.13, se evidencia que 27 trabajadores (60,0 %) respondieron que siempre, 17 (37,8 %) que casi siempre y solo 1 (2,2 %) que algunas veces. Este resultado destaca una alta responsabilidad y eficiencia por parte de los colaboradores, quienes manifiestan cumplir regularmente con los objetivos asignados en los tiempos estipulados. Cumplir con metas refleja organización, motivación y compromiso individual con el trabajo. El hecho de que más del 97 % cumpla sus objetivos a tiempo casi siempre o siempre indica una planificación adecuada y un entorno laboral que favorece el cumplimiento. La mejora continua puede centrarse en la implementación de herramientas que optimicen el seguimiento de resultados para identificar posibles retrasos de manera temprana.

Tabla 14*¿Realizas tus tareas con precisión, cuidado y altos estándares de calidad?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	27	60,0	60,0	60,0
	CASI SIEMPRE	16	35,6	35,6	95,6
	ALGUNAS VECES	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.14, se observa que 27 trabajadores (60,0 %) respondieron que siempre, 16 (35,6 %) que casi siempre y solo 2 (4,4 %) que algunas veces. Estos resultados indican que la mayoría de colaboradores de Cineplex S.A. se esfuerzan por entregar productos y servicios con excelencia, demostrando profesionalismo y atención a los detalles. Este enfoque de calidad es fundamental para mantener la competitividad empresarial y la satisfacción del cliente. La cultura de calidad debe ser reforzada constantemente mediante capacitaciones, retroalimentación continua y reconocimiento a las buenas prácticas, buscando que ese pequeño grupo que aún no mantiene siempre los estándares deseados logre integrarse plenamente a los niveles de exigencia de la empresa.

Tabla 15*¿Realizas una cantidad adecuada de trabajo en el tiempo previsto?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	24	53,3	53,3	53,3
	CASI SIEMPRE	18	40,0	40,0	93,3
	ALGUNAS VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.15, se identifica que 24 trabajadores (53,3 %) respondieron que siempre, 18 (40,0 %) que casi siempre y 3 (6,7 %) que algunas veces. Este resultado sugiere que la mayoría de los colaboradores se desempeña eficientemente, cumpliendo no solo con los tiempos asignados, sino también con una carga laboral razonable y productiva. La percepción de realizar una cantidad adecuada de trabajo dentro del tiempo asignado es clave para evitar el agotamiento y mantener la motivación. A pesar del alto nivel de cumplimiento, es recomendable continuar monitoreando los niveles de carga laboral para evitar sobrecargas en algunos puestos o desequilibrios entre equipos.

Tabla 16*¿Aprovechas adecuadamente el tiempo y los recursos disponibles para realizar tus tareas?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	24	53,3	53,3	53,3
	CASI SIEMPRE	20	44,4	44,4	97,8
	ALGUNAS VECES	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N° 16, se aprecia que 24 trabajadores (53,3 %) indicaron que siempre, 20 (44,4 %) que casi siempre y solo 1 (2,2 %) que algunas veces. Esto refleja un elevado grado de conciencia en la administración del tiempo y los recursos asignados, aspectos que son cruciales para la productividad organizacional. La eficiencia en el uso del tiempo y los materiales permite reducir costos, evitar desperdicios y mejorar los resultados. Estos datos demuestran una cultura laboral orientada a la optimización y al cumplimiento eficaz de los objetivos. Sería oportuno fortalecer esta práctica con herramientas de gestión de tareas o capacitaciones en productividad personal para elevar aún más el rendimiento.

Tabla 17*¿Colaboras activamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	26	57,8	57,8	57,8
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	95,6
	ALGUNAS VECES	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.17, en la pregunta mencionada, 26 trabajadores (57,8 %) respondieron que siempre, 17 (37,8 %) que casi siempre y 2 (4,4 %) que algunas veces. Esta tabla revela un alto nivel de cooperación y sinergia entre los trabajadores, lo cual es un factor fundamental para lograr una cultura organizacional sólida y orientada al trabajo en equipo. La disposición para colaborar promueve la confianza, mejora el flujo de información y facilita la consecución de metas grupales. Es importante seguir consolidando este espíritu de equipo con actividades de integración, asignación de proyectos colaborativos y el reconocimiento de los logros compartidos.

Tabla 18*¿Asistes puntualmente y con regularidad a tu centro de trabajo?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	24	53,3	53,3	53,3
	CASI SIEMPRE	18	40,0	40,0	93,3
	ALGUNAS VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.18, se identificó que 24 trabajadores (53,3 %) respondieron que siempre, 18 (40,0 %) que casi siempre y 3 (6,7 %) que algunas veces. Este resultado demuestra una cultura de disciplina y responsabilidad en los trabajadores, quienes valoran la puntualidad y el cumplimiento del horario como parte de su compromiso laboral. La asistencia regular es fundamental para garantizar la continuidad de las operaciones y el cumplimiento de los objetivos. Aunque el nivel de cumplimiento es alto, es necesario atender y comprender las causas de la menor regularidad en algunos casos, para implementar medidas correctivas o brindar apoyo, si fuera necesario.

Tabla 19*¿Propones soluciones o mejoras sin necesidad de que te lo soliciten?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	24	53,3	53,3	53,3
	CASI SIEMPRE	18	40,0	40,0	93,3
	ALGUNAS VECES	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.19, frente a la pregunta, 24 trabajadores (53,3 %) indicaron que siempre, 18 (40,0 %) que casi siempre y 3 (6,7 %) que algunas veces. Este resultado evidencia un alto grado de proactividad entre los colaboradores, una cualidad cada vez más valorada en entornos laborales competitivos. La iniciativa para proponer mejoras sin que se les pida es reflejo de un compromiso genuino con el progreso de la empresa. Para afianzar esta actitud, se recomienda institucionalizar espacios de innovación, reconocer las contribuciones proactivas y construir una cultura de mejora continua.

Tabla 20*¿Demuestras compromiso y una actitud positiva hacia la empresa?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	27	60,0	60,0	60,0
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	97,8
	ALGUNAS VECES	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N. 20, se observa que 27 trabajadores (60,0 %) respondieron que siempre, 17 (37,8 %) que casi siempre y solo 1 (2,2 %) que algunas veces. Este resultado muestra un panorama ampliamente positivo en cuanto a la identificación de los trabajadores con la empresa. El compromiso organizacional y la actitud positiva son factores que influyen directamente en la motivación, productividad y fidelidad laboral. Este alto nivel de compromiso sugiere que los trabajadores están alineados con los objetivos institucionales y con los valores organizacionales, lo cual representa una fortaleza para la empresa que debe mantenerse y reforzarse a través de programas de reconocimiento, comunicación interna efectiva y oportunidades de desarrollo.

Tabla 21*¿Te adaptas con facilidad a nuevas formas de trabajo o cambios organizacionales?*

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	26	57,8	57,8	57,8
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	95,6
	ALGUNAS VECES	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.21, frente a la pregunta, 26 trabajadores (57,8 %) respondieron que siempre, 17 (37,8 %) que casi siempre y 2 (4,4 %) que algunas veces. Esta tabla refleja una alta capacidad de adaptación entre los colaboradores, una competencia esencial en contextos dinámicos y de constante transformación. La adaptabilidad es un indicador de resiliencia organizacional y favorece la implementación de nuevas estrategias, tecnologías o procesos sin resistencia significativa. Para mantener este nivel de adaptación, se recomienda promover una cultura abierta al cambio, capacitar al personal en nuevas herramientas y facilitar el proceso de transición cuando se implementen innovaciones.

Tabla 22

¿Buscas constantemente adquirir nuevos conocimientos o habilidades para mejorar tu desempeño?

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	SIEMPRE	24	53,3	53,3	53,3
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	91,1
	ALGUNAS	4	8,9	8,9	100,0
	VECES				
Total		45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la Tabla N.22, se identifica que 24 trabajadores (53,3 %) respondieron que siempre, 17 (37,8 %) que casi siempre y 4 (8,9 %) que algunas veces. Este resultado indica una actitud positiva hacia el aprendizaje continuo por parte de la mayoría de los trabajadores, lo cual es clave para elevar la calidad del desempeño laboral. La búsqueda de nuevos conocimientos fortalece las competencias, permite la adaptación a cambios tecnológicos y mejora la empleabilidad dentro de la empresa. Para seguir fomentando este comportamiento, se debe facilitar el acceso a capacitaciones, becas internas, cursos virtuales o programas de mentoría que permitan actualizar y desarrollar las habilidades de todos los colaboradores.

Tabla 23*¿Resuelves eficazmente situaciones laborales difíciles o imprevistas?*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	SIEMPRE	27	60,0	60,0	60,0
	CASI SIEMPRE	16	35,6	35,6	95,6
	ALGUNAS	2	4,4	4,4	100,0
	VECES				
Total		45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.23, en relación a la pregunta, 27 trabajadores (60,0 %) respondieron que siempre, 16 (35,6 %) que casi siempre y 2 (4,4 %) que algunas veces. Este resultado demuestra una sólida capacidad de resolución de problemas entre los colaboradores de Cineplex S.A., un atributo esencial para mantener la operatividad en condiciones adversas. La capacidad para enfrentar imprevistos con eficacia es una combinación de experiencia, agilidad mental y actitud positiva. Es recomendable seguir entrenando a los trabajadores en habilidades de resolución de conflictos, toma de decisiones bajo presión y análisis de problemas para fortalecer aún más este rasgo organizacional.

Tabla 24*¿Contribuyes con ideas nuevas para mejorar procesos o servicios en tu área de trabajo?*

		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	SIEMPRE	26	57,8	57,8	57,8
	CASI SIEMPRE	17	37,8	37,8	95,6
	ALGUNAS	2	4,4	4,4	100,0
	VECES				
	Total	45	100,0	100,0	

Nota. Encuestas**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la Tabla N.24, se observa que 26 trabajadores (57,8 %) respondieron que siempre, 17 (37,8 %) que casi siempre y solo 2 (4,4 %) que algunas veces. Este resultado refuerza la idea de que los colaboradores no solo cumplen con sus funciones, sino que están activamente comprometidos con la mejora continua. El hecho de que más del 95 % contribuya con ideas regularmente evidencia una cultura organizacional abierta, participativa y orientada a la innovación. Para mantener este comportamiento se recomienda sistematizar las propuestas de mejora, generar incentivos por innovación y brindar retroalimentación sobre las ideas implementadas.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 25

Criterios de análisis del coeficiente de correlación de Pearson

Valor del Coeficiente de Pearson	Grado de Correlación entre las Variables
$r=0$	Ninguna correlación
$r=1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r=-1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

Nota. Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

Cada dimensión definida para las variables objeto de estudio se estructuró cuidadosamente sobre la base del marco teórico, de modo que cada una reflejara con precisión su contenido conceptual. Para ello, se seleccionaron las interrogantes más significativas de cada dimensión, las cuales fueron sometidas al análisis estadístico correspondiente a la variable de que se trate. Este proceso de evaluación se desarrolló en dos etapas: primero, se llevó a cabo un análisis descriptivo que permitió caracterizar las respuestas; y, en segundo lugar, se aplicó un análisis inferencial que habilitó la confrontación de los hallazgos con las discusiones teóricas propuestas en el capítulo subsiguiente.

4.3. HIPÓTESIS GENERAL

H₁: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.

Tabla 26

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025

		VI Clima Organizacional	VD Desempeño Laboral
VI Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,931**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
VD Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,931**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

ANÁLISIS DESCRIPTIVO INFERENCIAL

De acuerdo a la Tabla N°26, se puede observar que existe una correlación de Pearson de 0,931 entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. en Huánuco durante el año 2025. Este valor representa una correlación positiva muy alta, lo que indica que a medida que mejora el clima organizacional dentro de la empresa, también se incrementa significativamente el nivel de desempeño laboral de sus colaboradores. Según los criterios de análisis del coeficiente de Pearson, un valor entre 0 y 1 representa una correlación positiva, y al acercarse a 1, dicha correlación se vuelve más fuerte. En este caso, el valor de 0,931 revela una relación casi perfecta, lo que implica que ambas variables están estrechamente vinculadas. Además, el valor de significancia bilateral (Sig. = 0,000) es menor al nivel de significancia estándar de 0,01, lo cual confirma que esta correlación es estadísticamente significativa, es decir, no es producto del azar, sino que existe una asociación real y comprobable entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este resultado inferencial permite concluir que el clima organizacional desempeña un papel clave en la productividad y el rendimiento de los trabajadores, por lo que las políticas institucionales que fomenten un ambiente laboral positivo, con buena comunicación, reconocimiento, participación y bienestar, contribuirán directamente a mejorar el desempeño de los colaboradores. Esta evidencia empírica respalda la importancia de fortalecer la cultura organizacional como una estrategia eficaz para potenciar los resultados laborales y alcanzar los objetivos institucionales.

4.3.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H1: Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025

Tabla 27

Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025

			D1 Motivación	VD Desempeño Laboral
D1 Motivación	Correlación de Pearson		1	,938**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		45	45
VD Desempeño Laboral	Correlación de Pearson		,938**	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		45	45

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

ANÁLISIS DESCRIPTIVO INFERENCIAL

De acuerdo con la Tabla N°27, se evidencia una correlación de Pearson de 0,938 entre la motivación (dimensión del clima organizacional) y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A., en la ciudad de Huánuco durante el año 2025. Este coeficiente representa una correlación positiva muy alta, lo que significa que existe una fuerte relación directa entre ambas variables: cuando el nivel de motivación de los trabajadores aumenta, también se incrementa de manera significativa su desempeño laboral. Según los criterios del coeficiente de correlación de Pearson, un valor tan elevado como 0,938 indica que la motivación tiene una influencia determinante sobre cómo los colaboradores cumplen sus funciones, responden a los objetivos de la organización y mantienen un rendimiento óptimo. Asimismo, el valor de significancia bilateral (Sig. = 0,000) es menor al nivel estándar de 0,01, lo cual indica que la relación observada es estadísticamente significativa, es decir, no ocurre por azar, sino que hay

evidencia empírica que respalda la hipótesis planteada. Por tanto, se confirma que la hipótesis específica H1 es verdadera: la motivación influye significativamente en el desempeño laboral. Estos resultados reflejan la importancia de implementar estrategias que fomenten la motivación del personal como el reconocimiento, los incentivos, el desarrollo profesional y un entorno laboral positivo para mejorar el rendimiento organizacional y lograr mayores niveles de productividad y compromiso.

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H2: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025

Tabla 28

Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025

		D2 Liderazgo	VD Desempeño Laboral
D2 Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
VD Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

ANÁLISIS DESCRIPTIVO INFERENCIAL

De acuerdo con la Tabla N°28, se observa una correlación de Pearson de 0,938 entre la variable liderazgo (D2) y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A., en la ciudad de Huánuco durante el año 2025. Este valor indica una correlación positiva muy alta, lo cual significa que existe una relación directa y fuerte entre el

estilo de liderazgo ejercido en la organización y el rendimiento de los trabajadores. Es decir, a medida que el liderazgo es más eficaz, participativo y motivador, el desempeño laboral de los colaboradores mejora notablemente. Además, el valor de significancia bilateral (Sig. = 0,000) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa, ya que es menor al umbral de 0,01, lo que confirma que el resultado no es producto del azar. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica H2, que plantea que el liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral. Estos hallazgos destacan la importancia de que la empresa fomente un liderazgo positivo, cercano y comunicativo, que inspire, guíe y motive a los trabajadores en el cumplimiento de sus metas, promoviendo un ambiente organizacional más eficiente y armónico. Un liderazgo sólido no solo potencia la productividad individual y colectiva, sino que también fortalece el compromiso, la iniciativa y la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.

4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H3: Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025

Tabla 29

Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025

		D3 Comunicación	VD Desempeño Laboral
D3 Comunicación	Correlación de Pearson	1	,903**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
VD Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,903**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

ANÁLISIS DESCRIPTIVO INFERENCIAL

De acuerdo con la Tabla N°29, se evidencia que la variable comunicación presenta un coeficiente de correlación de Pearson de 0,903 con respecto al desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. en Huánuco, durante el año 2025. Este resultado indica una correlación positiva muy alta, lo que significa que, a mayor efectividad en los procesos de comunicación interna, mayor será el nivel de desempeño laboral entre los trabajadores. Es decir, cuando la comunicación dentro de la empresa es clara, abierta, oportuna y bidireccional, los colaboradores se sienten mejor informados, más escuchados y con mayor capacidad de respuesta y acción, lo que se traduce en un mejor cumplimiento de sus tareas, mayor eficiencia y compromiso con los objetivos organizacionales. Además, el valor de significancia bilateral es de 0,000, lo cual confirma que la relación encontrada es estadísticamente significativa, ya que se encuentra por debajo del nivel crítico de 0,01, lo que permite aceptar la hipótesis específica H3. Esto demuestra que la comunicación no solo es un elemento esencial dentro del clima organizacional, sino también un factor determinante para el rendimiento laboral. En este sentido, se recomienda a la empresa Cineplex S.A. continuar fortaleciendo sus canales de comunicación accesibles, implementar espacios de retroalimentación y promover una cultura de diálogo constante, lo cual permitirá optimizar el desempeño de sus trabajadores y alcanzar mayores niveles de productividad y satisfacción organizacional.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES

En la presente investigación, se contrastó la hipótesis general que plantea que el clima organizacional se relaciona entre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A., Huánuco – 2025. Para ello, se aplicó la prueba estadística de correlación de Pearson, cuyos resultados se exponen en la Tabla 26. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,931$ con un valor de significancia bilateral de 0,000, lo que indica una correlación positiva muy alta y altamente significativa entre las dos variables. Esta relación estadística revela que, a mejores condiciones del clima organizacional, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores. Esto implica que factores como la motivación, el liderazgo, la comunicación efectiva, la cohesión grupal, la confianza institucional y la percepción de justicia organizacional inciden directamente en la forma en que los colaboradores desarrollan sus funciones, asumen responsabilidades, se comprometen con los objetivos de la empresa y alcanzan niveles óptimos de productividad.

Este hallazgo guarda estrecha relación con diversos estudios realizados en diferentes contextos. Por ejemplo, en el ámbito internacional, Pedraza (2020), en su estudio en instituciones de educación superior en México, evidenció que la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, como dimensiones clave del clima organizacional, influyen positivamente en el rendimiento institucional, al promover la expresión libre de ideas, el reconocimiento del esfuerzo y el desarrollo profesional. Asimismo, Guamanquispe (2018) concluyó que el comportamiento organizacional y el rendimiento laboral están directamente relacionados con prácticas de gestión del talento humano que incluyen una adecuada comunicación, motivación e identificación del trabajador con su institución, fortaleciendo así su desempeño.

En el contexto nacional, Chire y Zárate (2022) demostraron en una empresa de servicios en Arequipa una relación significativa entre la gestión del talento humano parte esencial del clima organizacional y el compromiso organizacional, obteniendo un coeficiente de Pearson de 0,698, lo que refleja una conexión fuerte y positiva. Igualmente, Huamani y Rosado (2022), al estudiar a los trabajadores de la Municipalidad de Abancay, hallaron que las prácticas relacionadas con la administración del recurso humano estaban significativamente asociadas con el nivel de compromiso institucional, reforzando la idea de que un entorno laboral favorable repercute directamente en el desempeño de los colaboradores.

En el ámbito local, Venancio (2022), al analizar el Centro de Salud Aparicio Pomares, encontró una relación positiva entre la gestión del talento humano y el clima organizacional, con un coeficiente de 0,311, lo que, aunque de menor magnitud, reafirma que existe un vínculo que incide en el ambiente de trabajo y, por ende, en los resultados laborales. Por otro lado, Andrade (2021) demostró en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado una correlación positiva moderada ($r = 0,555$) entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, concluyendo que estos elementos influyen directamente en el desempeño y permanencia de los trabajadores en sus instituciones.

En suma, la evidencia empírica tanto de la presente investigación como de los antecedentes revisados corrobora que un adecuado clima organizacional es un predictor clave del desempeño laboral. El resultado obtenido en Cineplex S.A., con un coeficiente cercano al valor perfecto de 1, muestra que la empresa cuenta con un entorno interno altamente favorable para sus trabajadores, lo que se traduce en una mejora sustancial de su rendimiento. Estos hallazgos no solo permiten aceptar la hipótesis general, sino también consolidan la importancia de continuar invirtiendo en la mejora de las condiciones organizacionales internas como estrategia para potenciar la productividad, el bienestar laboral y el logro de objetivos institucionales.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO A LA BASE TEÓRICA

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten contrastar empíricamente los postulados teóricos desarrollados en el capítulo 2.2, especialmente en lo referente al impacto del clima organizacional en el desempeño laboral.

Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre la dimensión motivación y el desempeño laboral, lo cual confirma los planteamientos de autores como Robbins y Judge (2021) y Herzberg (2020). Según ellos, la motivación es un factor clave que impulsa el comportamiento organizacional, ya que influye directamente en el compromiso y la eficiencia del personal. En este estudio, indicadores como el reconocimiento laboral, los incentivos económicos y las oportunidades de desarrollo profesional demostraron tener un impacto notable en el rendimiento de los trabajadores.

Este hallazgo concuerda con Chiavenato (2022), quien sostiene que el reconocimiento y el sentido de logro fortalecen la autoestima del empleado, incrementando su productividad. Asimismo, Fernández, Hernández y Baptista (2021) argumentan que los trabajadores motivados no solo cumplen con sus funciones, sino que tienden a superarlas, lo cual se reflejó en los altos niveles de cumplimiento de metas y calidad del trabajo evidenciados en los resultados empíricos. De este modo, se ratifica que la motivación no es solo un aspecto emocional, sino un factor estructural en el desempeño organizacional.

En relación con esta hipótesis, los resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre el estilo de liderazgo y el nivel de desempeño laboral. Esto respalda los aportes teóricos de Yukl (2020) y Chiavenato (2022), quienes afirman que un liderazgo efectivo es determinante en la dirección de esfuerzos individuales hacia objetivos colectivos.

Particularmente, el liderazgo participativo, la capacidad para inspirar y motivar, y la resolución de conflictos se posicionaron como elementos críticos que influyen en el ambiente de trabajo y, por ende, en la productividad del personal. Robbins y Judge (2021) señalan que un líder inspirador fomenta la cooperación, eleva la moral del equipo y genera una cultura de

responsabilidad compartida, aspectos que fueron evidentes en los datos obtenidos.

Además, se observó que los líderes que practican una comunicación efectiva logran alinear mejor las tareas individuales con los objetivos institucionales, lo cual también está en consonancia con los planteamientos de Hernández, Fernández y Baptista (2021). Por tanto, la investigación confirma que el liderazgo es un mecanismo clave para influir en los niveles de rendimiento laboral.

Los resultados del análisis estadístico indicaron una relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral, lo cual se ajusta a lo señalado por Robbins y Judge (2021), quienes destacan que una comunicación clara y continua mejora la eficiencia operativa y evita errores en la ejecución de tareas.

En este estudio, los canales de comunicación accesibles, el feedback continuo y la claridad del mensaje se mostraron como factores fundamentales para asegurar que los trabajadores comprendan sus funciones y expectativas, lo cual incide directamente en su desempeño. La escucha activa, otro de los indicadores analizados, también demostró ser una herramienta esencial para fortalecer las relaciones laborales y prevenir conflictos.

Chiavenato (2022) subraya que un entorno comunicativo saludable fomenta la confianza y la cohesión del equipo, lo cual repercute positivamente en el compromiso y responsabilidad del trabajador. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2021) argumentan que la retroalimentación constante facilita la mejora continua y el aprendizaje organizacional. Estos elementos fueron corroborados en los resultados de campo, lo que reafirma el papel central de la comunicación en el rendimiento individual y colectivo.

En conjunto, los resultados empíricos permiten afirmar que las tres dimensiones del clima organizacional analizadas (motivación, liderazgo y comunicación) mantienen una relación significativa con el desempeño laboral, tal como lo expone la base teórica desarrollada en el marco conceptual de la investigación. Las teorías de Chiavenato, Robbins y Judge, Yukl y otros

estudiosos del comportamiento organizacional encuentran respaldo en los datos obtenidos, lo cual refuerza la validez de sus postulados y resalta la necesidad de que las organizaciones prioricen estrategias de gestión del clima organizacional como vía directa para mejorar el desempeño de sus colaboradores.

CONCLUSIONES

1. El análisis descriptivo mostró que la mayoría de los trabajadores perciben un clima organizacional en un nivel favorable, destacando aspectos como la motivación, el liderazgo y la comunicación. Asimismo, el desempeño laboral se ubicó principalmente en un nivel medio a alto, evidenciando que los colaboradores cumplen con sus tareas, muestran compromiso con la organización y mantienen relaciones interpersonales adecuadas. Estos resultados indican que, en términos generales, los trabajadores valoran positivamente su entorno laboral y reflejan dicho contexto en su rendimiento.
2. Se encontró una correlación significativa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor de coeficiente de Pearson de 0.931, lo que indica una relación fuerte. Además, el p-valor fue 0.000, menor al nivel de significancia ($\alpha=0.05$), lo cual confirma la hipótesis. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Esto implica que, a medida que el clima organizacional mejora, es decir, cuando se perciben altos niveles de motivación, liderazgo adecuado y una comunicación eficaz, el desempeño laboral también tiende a aumentar. La evidencia empírica respalda que un entorno organizacional favorable tiene un impacto directo en la productividad, compromiso y eficiencia de los colaboradores.
3. Se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.938 y un p-valor de 0.000, indicando una relación fuerte y estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral. Se concluye que la motivación de los trabajadores está estrechamente relacionada con su nivel de desempeño. Los datos revelan que cuando los empleados perciben reconocimiento laboral, incentivos económicos, oportunidades de desarrollo profesional y condiciones laborales favorables, su compromiso y eficiencia aumentan significativamente. Por lo tanto, la motivación constituye un elemento clave para alcanzar altos niveles de rendimiento en el ámbito organizacional.

4. Se encontró un coeficiente de Pearson de 0.938 y un p-valor de 0.000, lo que indica una relación fuerte y estadísticamente significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral. Se concluye que el liderazgo influye significativamente en el desempeño de los trabajadores. En particular, los estilos de liderazgo participativo, la capacidad de inspirar y motivar, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos se correlacionan con mejores niveles de rendimiento laboral. Esto confirma que un liderazgo eficiente no solo guía, sino que también impulsa a los colaboradores a alcanzar sus objetivos con mayor compromiso y productividad.
5. Se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0.903 y un p-valor de 0.000, lo que muestra una relación moderadamente fuerte y significativa entre comunicación y desempeño. Se concluye que la comunicación dentro de la organización guarda una relación directa con el desempeño laboral. Indicadores como la claridad del mensaje, el feedback continuo, los canales accesibles y la escucha activa resultaron fundamentales para que los trabajadores comprendan sus tareas, se integren efectivamente en sus equipos y mantengan un alto rendimiento. Una comunicación eficiente favorece el ambiente laboral, evita malentendidos y promueve la alineación entre los objetivos personales y organizacionales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la organización establezca políticas de reconocimiento continuo, tanto monetario como no monetario, que refuercen los logros de los trabajadores. Además, se deben promover oportunidades reales de desarrollo profesional a través de capacitaciones, promociones internas y evaluaciones de desempeño participativas.
2. Se sugiere capacitar a los líderes y supervisores en habilidades blandas, liderazgo transformacional y gestión de equipos. Un liderazgo basado en la confianza, el respeto y la inspiración favorecerá un mejor clima organizacional y, en consecuencia, un desempeño laboral más eficiente.
3. Es recomendable mejorar la infraestructura comunicativa de la organización mediante canales accesibles y dinámicos, así como promover la escucha activa, el feedback oportuno y la transparencia en la toma de decisiones. Esto permitirá una mayor cohesión y comprensión de objetivos entre los trabajadores.
4. Se recomienda revisar periódicamente las condiciones del entorno de trabajo, asegurando espacios seguros, cómodos y emocionalmente saludables. Esto incluye horarios flexibles, clima laboral positivo y mecanismos de apoyo psicológico, lo cual incide directamente en la productividad y satisfacción del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abimael, F. P. (2020). *Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Gobierno Regional – Huánuco*. Tesis de Grado.
- Alderfer, C. P. (1969). *Prueba empírica de una nueva teoría de las necesidades humanas*. Comportamiento Organizacional y Desempeño Humano, 4(2), 142-175.
- Altamirano, C. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de MI BANCO, agencia Chiclayo Cercado*. Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Argyris, C. (1994). *Aprendizaje organizacional II: Teoría, método y práctica*. Addison-Wesley.
- Arribas, J. (2004). *Técnicas e instrumentos de recogida de datos: El cuestionario*. Madrid: Editorial Universitaria.
- Bermejo, G. (2020). *Clima Organizacional y el desempeño laboral en una Institución Educativa de Guayaquil*.
- Bass, B. M. (1990). *Manual de liderazgo de Bass&Stogdill: Teoría, investigación y aplicaciones gerenciales*. Free Press.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2022). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Díaz, J. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño laboral en el Hotel Internacional en Tingo María-2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco, Perú.
- Fernández, R., Hernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Fernández, A., & Esteban, L. (2005). *Metodología de la investigación social: Técnicas y procedimientos*. Barcelona: Editorial Gedisa.

- Goleman, D. (2000). *Inteligencia emocional en la empresa*. Kairós.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivación a través del diseño del trabajo: Prueba de una teoría*. *Comportamiento Organizacional y Desempeño Humano*, 16(2), 250-279.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. 7ª ed. México: McGraw-Hill.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2013). *El comportamiento organizacional en la dirección de recursos humanos*. Pearson.
- Herzberg, F. (2003). *Una vez más, cómo motivar a los empleados*. Harvard Business Review Press.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). *El cuadro de mando integral: Traduciendo la estrategia en acción*. Harvard Business Review Press.
- Likert, R. (1967). *La organización humana: Su administración y valor*. McGraw-Hill.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2021). *Teoría del establecimiento de metas y desempeño de tareas*. Routledge.
- López, D., & Merchán, G. (2019). *Diagnóstico del Clima Laboral para el Área Administrativa de una Universidad de la Ciudad de Cuenca y Propuesta de Plan de Mejora*. Tesis de Ingeniería Comercial, Universidad de Azuay, Ecuador.
- Luthans, F. (2021). *Comportamiento organizacional: Un enfoque basado en evidencia*. McGraw-Hill.
- Maslow, A. H. (1943). *Una teoría sobre la motivación humana*. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Mintzberg, H. (1993). *Diseñando organizaciones efectivas: Estructuras en cinco*. Prentice Hall.

- Ramos, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CABLEMAS, Villa El Salvador-2022*. Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2020). *Fundamentos de administración*. Pearson.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 7ª ed. México: McGraw-Hill.
- Sánchez, J., & Cruz, F. (2018). *Clima laboral y su impacto en el desempeño organizacional*. Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional, 10(2), 15-27.
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. 5ª ed. México: Limusa.
- Tarazona, A. (2021). *Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores CAS de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco periodo 2021*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Tupuna, M. (2023). *Clima Organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto Nacional Mejía, de la ciudad de Quito*. Tesis de Maestría, Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Vroom, V. H. (1964). *Trabajo y motivación*. Wiley.
- Yukl, G. (2022). *Liderazgo en las organizaciones*. Pearson.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Sangama Ponce, N. (2026). *El clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco - 2025* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
General ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025? Específicos ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025? ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025?	General Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025 Específicos Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025 Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025	General - H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025. - Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025. Específicas - H1: Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los	Tipo: Aplicada Enfoque: La tesis es de tipo cuantitativa, comprende el establecimiento de categorías para cada ítem que medirá las dimensiones de las variables establecidas. Nivel: El nivel de investigación descriptiva correlacional, en el sentido que se	Técnica e Instrumentos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población y Muestra: 45 trabajadores

¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025?	Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco – 2025	colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025. • H0: No existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025. • H2: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025. • Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025. • H3: Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.	determinara la relación entre ambos Diseño: La tesis es no experimental, no manipulara ninguna de las variables, es no experimental de tipo transaccional
--	--	---	---

-
- Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. Huánuco – 2025.
-

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN	Reconocimiento laboral	¿Recibe reconocimiento por su desempeño laboral por parte de sus superiores?
		Incentivos económicos	¿La empresa ofrece incentivos económicos como bonos o premios por buen desempeño?
		Oportunidades de desarrollo profesional	¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?
		Condiciones laborales favorables	¿Considera que las condiciones laborales son adecuadas para realizar sus funciones?
	LIDERAZGO	Estilo de liderazgo participativo	¿El estilo de liderazgo en su área fomenta la participación de los colaboradores?
		Capacidad para inspirar y motivar	¿El líder de su equipo logra inspirarlo y motivarlo para alcanzar los objetivos?
		Comunicación efectiva	¿La comunicación dentro de su área de trabajo es clara y efectiva?
		Resolución de conflictos	¿Los conflictos en su equipo de trabajo se resuelven de manera oportuna y efectiva?
	COMUNICACIÓN	Claridad del mensaje	¿Los mensajes y directrices de sus superiores son claros y comprensibles?
		Feedback continuo	¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño laboral?
		Canales de comunicación accesibles	¿Cuenta con canales de comunicación accesibles para expresar sus ideas o preocupaciones?
		Escucha activa	¿Siente que su opinión es escuchada y tomada en cuenta dentro de la organización?
	DESEMPEÑO EN LA TAREA	Cumplimiento de metas	¿Cumples con las metas establecidas para tu puesto dentro del plazo asignado?
		Calidad del trabajo realizado	¿Realizas tus tareas con precisión, cuidado y altos estándares de calidad?
		Productividad	¿Realizas una cantidad adecuada de trabajo en el tiempo previsto?

DESEMPEÑO LABORAL		Eficiencia operativa	¿Aprovechas adecuadamente el tiempo y los recursos disponibles para realizar tus tareas?
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Cooperación con el equipo	¿Colaboras activamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?
		Puntualidad y asistencia	¿Asistes puntualmente y con regularidad a tu centro de trabajo?
		Iniciativa personal	¿Propones soluciones o mejoras sin necesidad de que te lo soliciten?
		Actitud hacia la organización	¿Demuestras compromiso y una actitud positiva hacia la empresa?
	DESEMPEÑO ADAPTATIVO	Manejo del cambio	¿Te adaptas con facilidad a nuevas formas de trabajo o cambios organizacionales?
		Aprendizaje continuo	¿Buscas constantemente adquirir nuevos conocimientos o habilidades para mejorar tu desempeño?
		Solución de problemas complejos	¿Resuelves eficazmente situaciones laborales difíciles o imprevistas?
		Innovación y creatividad	¿Contribuyes con ideas nuevas para mejorar procesos o servicios en tu área de trabajo?



ANEXO 3

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: “El clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Cineplex s.a. Huánuco - 2025” el cual tiene fines exclusivamente académicos y de carácter anónimo para que puedan responder libremente salvaguardando su integridad, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con sinceridad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente.

NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	¿Recibe reconocimiento por su desempeño laboral por parte de sus superiores?				
2	¿La empresa ofrece incentivos económicos como bonos o premios por buen desempeño?				
3	¿La empresa le brinda oportunidades para su desarrollo profesional?				
4	¿Considera que las condiciones laborales son adecuadas para realizar sus funciones?				
5	¿El estilo de liderazgo en su área fomenta la participación de los colaboradores?				
6	¿El líder de su equipo logra inspirarlo y motivarlo para alcanzar los objetivos?				
7	¿La comunicación dentro de su área de trabajo es clara y efectiva?				
8	¿Los conflictos en su equipo de trabajo se resuelven de manera oportuna y efectiva?				
9	¿Los mensajes y directrices de sus superiores son claros y comprensibles?				
10	¿Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño laboral?				
11	¿Cuenta con canales de comunicación accesibles para expresar sus ideas o preocupaciones?				
12	¿Siente que su opinión es escuchada y tomada en cuenta dentro de la organización?				
13	¿Considera usted que se compromete activamente con los objetivos y valores de la empresa Cineplex S.A.?				

14	¿Considera usted que toma la iniciativa en sus tareas diarias para mejorar los procesos de trabajo?				
15	¿Considera usted que puede superar las dificultades y desafíos que surgen en su ambiente laboral sin afectar su rendimiento?				
16	¿Cumples con las metas establecidas para tu puesto dentro del plazo asignado?				
17	¿Realizas tus tareas con precisión, cuidado y altos estándares de calidad?				
18	¿Realizas una cantidad adecuada de trabajo en el tiempo previsto?				
19	¿Aprovechas adecuadamente el tiempo y los recursos disponibles para realizar tus tareas?				
20	¿Colaboras activamente con tus compañeros para alcanzar objetivos comunes?				
21	¿Asistes puntualmente y con regularidad a tu centro de trabajo?				
22	¿Propones soluciones o mejoras sin necesidad de que te lo soliciten?				
23	¿Demuestras compromiso y una actitud positiva hacia la empresa?				
24	¿Te adaptas con facilidad a nuevas formas de trabajo o cambios organizacionales?				

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

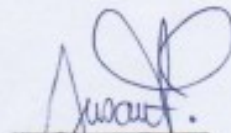
Huánuco, 16 de junio de 2024

A quien corresponda,

Por medio de la presente hacemos de conocimiento; que la **Bach. Nataly , Sangama Ponce**, tiene el consentimiento del Gerente General de la empresa CINEPLEX S.A- Huánuco Perú, para que realice el trabajo de investigación intitulado: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A. HUÁNUCO - 2024", y cuenta con nuestro apoyo.

Se extiende la presente constancia para los fines que el interesado juzgue conveniente.

Atentamente,


Cineplanet Huánuco
SUSAN CHAUPIS
ADMINISTRACIÓN 

CINEPLEX S.A.