

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Clima organizacional y desempeño laboral de los
colaboradores en los despachos contables del cono este de
Lima 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Juvel Jakelin Ccenta Felices
Andrea Edith Fidel Jara

Asesor:

Mg. Ricardo Elías Jarama Soto

Lima, febrero de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Ricardo Elías Jarama Soto, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima 2023”** de los autores Juvel Jakelin Ccenta Felices y Andrea Edith Fidel Jara, tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de abril del año 2024.



Mg. Ricardo Elías Jarama Soto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 06 días del mes de febrero del año 2024 siendo las 09:30 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor presidente del Jurado: Mtro. Santos Víctor Burgos Chávez, el secretario: Mtra. Danny Lita Alomía Lozano, como miembro: Mtra. Sandra Sadith Flores Guillén y el asesor Mg. Ricardo Elías Jarama Soto, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: **“Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima 2023”** de la Bachilleres:

- a. Andrea Edith Fidel Jara
- b. Juvel Jakelin Ccenta Felices

Conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Andrea Edith Fidel Jara

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 17 | B+ | Muy bueno | Sobresaliente |

Candidato (a): Juvel Jakelin Ccenta Felices

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| Aprobado | 17 | B+ | Muy bueno | Sobresaliente |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima 2023.

Juvel Jakelin Ccenta Felices¹; Andrea Edith Fidel Jara¹; Elías Ricardo Jarama Soto¹; Luis Alberto Geraldo-Campos¹

Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo analizar como el clima organizacional influye con el desempeño laboral. Además, se consideró determinar como el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación, la condición laboral, y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de los despachos contables del cono este de Lima. Este estudio utilizó una metodología cuantitativa basado en un estudio explicativo, multivariado y transversal, no experimental. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de 20 despachos contables del cono este de Lima, la cual se desconoce; para ello, utilizó un diseño muestral de tipo no probabilístico por conveniencia; en tal sentido, se aplicó los parámetros basados en la cantidad de variables latentes y variables observables según la calculadora soper, específicamente para un modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Se consideró un tamaño mínimo de muestra igual a 247 trabajadores para detectar el efecto. Concluyendo que, el clima organizacional influye positivamente sobre el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, involucramiento, supervisión, comunicación.

Abstract

The main objective of this research was to analyze how the organizational climate influences job performance. In addition, it will be determined how work involvement, supervision, communication, work condition, and its relationship with work performance in the collaborators of the accounting firms in the eastern cone of Lima. This study used a quantitative methodology based on an explanatory, multivariate and cross-sectional, non-experimental study. The study population was made up of workers from 20 accounting firms in the eastern cone of Lima, which is unknown; To this end, a non-probabilistic convenience sampling design was used; In this sense, the parameters based on the number of latent variables and observable variables were applied according to the soper calculator, specifically for a structural equation model (SEM). A minimum sample size equal to 247 workers was shown to detect the effect. Concluding that, the organizational climate positively influences the work performance of collaborators in the accounting offices of the eastern cone of Lima.

Keywords: Organizational climate, job performance, involvement, supervision, communication.

1. Introducción

El desempeño laboral dentro de las organizaciones abarca un papel de suma importancia, pues, refiere a la forma en como los trabajadores desarrollan su labor, además comprende aquellas acciones positivas o negativas de los trabajadores que cumplen los objetivos de su puesto de trabajo (Gutiérrez et al., 2019). Sin embargo, el desempeño laboral tiende a ser afectado por variables como el clima organizacional, inteligencia emocional, entre otros (Mendoza-Vargas, Burbano-Pantoja, & Mendoza-Vargas, 2022). Al referir ambas variables dentro de un contexto empresarial más complejo, los principales problemas que existen es la falta de desempeño laboral correcto, además de un clima organizacional bajo (Sumba et al, 2022). El clima organizacional (CO) es de vital importancia en las organizaciones al igual que el desempeño laboral (DL), estos factores tienden a influir directamente en el comportamiento de los colaboradores; por lo tanto, las organizaciones deben enfocarse en priorizar un buen clima organizacional y mejoras en el desempeño laboral (Iglesias & Torres, 2018).

Actualmente el clima y el desempeño son indicadores fundamentales para el correcto desenvolvimiento de las organizaciones en el camino hacia el éxito, siendo el clima organizacional el reflejo del comportamiento y el desempeño de los colaboradores, debido a la percepción de lo que ocurre dentro de cada organización (Chagray et al., 2020). De la misma manera, (Raharso, 2021), revela que un clima organizacional favorable para los colaboradores, facilitada el intercambio de conocimientos voluntarios, mejorando la conducta entre los colaboradores. El clima organizacional es el ambiente donde un colaborador labora día a día y lo que percibe sobre su entorno laboral, que está conformado por características que se diferencian entre una organización y otra (Iglesias & Torres, 2018); asimismo, el clima organizacional es un reflejo de las facilidades o dificultades que puede encontrar un colaborador en el camino de aumentar su productividad (Segredo & Pérez, 2018), en cambio el desempeño se define como las actitudes y acciones de los colaboradores que son percibidos en base sus competencias y el nivel en que contribuye al logro de objetivos de la organización (Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo, 2019).

Asimismo, el clima organizacional es altamente influyente con un 91% sobre el desempeño laboral en sus colaboradores, evidenciando un eficiente manejo de los indicadores que ayudan a mejorar el CO (Ponce & Gómez, 2021). Por otro lado, la correlación es alta en un 71.2% entre el clima y desempeño; no obstante, un entorno laboral inadecuado repercute en el desempeño, provocando niveles bajos de rendimiento y malestar entre los colaboradores, percibidos por un 54.7% (Ortega et al., 2023). Por tal motivo, la relación del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores resulta ser sumamente importante para el crecimiento y competitividad de una empresa; ya que, si el desempeño de los trabajadores es deficiente puede llegar a generar grandes pérdidas económicas para la organización. Es por ello que en el estudio de (Mallma, 2023), refiere consistentemente la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño.

En otras investigaciones se ha demostrado con un 50% de afirmación, que los colaboradores no tienen buena opinión de la empresa en la que laboran, sea por el salario o por el ambiente en el que se encuentran, influyendo en su bajo desempeño de su trabajo (Alvarado et al., 2022); asimismo, porque la relación entre el Clima y la productividad es válida e influyente (Villalobos, 2021a); afirmando que un inadecuado clima y acciones negativas son las que repercuten en el DL de los trabajadores, afirmados (Solano, 2017); Asimismo, el CL se relaciona con la gestión en despachos contables significativamente, con un coeficiente de correlación de 0.982 (García, 2022)

Por otro lado, existen indicadores que pueden afectar el desempeño laboral, uno de ellos es la cultura organizacional que está demostrada su relación con DL indicando a través de la correlación de Pearson una relación positiva débil (Zevallos, 2022); Mientras que las competencias contables no guardan relación con el Desempeño laboral (Ccaso, 2019), en paralelo, (Araujo, 2015) aplicando la prueba Chi Cuadrado menciona que el clima organizacional es negativo, porque el ambiente en el que laboran los colaboradores no es adecuado para el trabajo, ya que se obtuvo como resultado que la Chi Tabular fue de 26.30 siendo ésta menor que la Calculada 27.641, aceptando la hipótesis de que si existe relación entre ambas variables. Por tanto, es clara la influencia y relación entre el Clima y Desempeño laboral (Ubillas, 2017).

La asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral es evidente; pero hay escasas investigaciones que relacionen estos constructos en el escenario de despachos contables, por tanto, demanda el desarrollo de esta investigación, a fin de contribuir con la evaluación del CO y el DL en las empresas de este rubro. El fin es conocer su situación actual y tomar decisiones ajustadas a la realidad de cada empresa, previniendo el impacto negativo en la productividad de cada despacho en estudio; por lo tanto, se realiza la problemática bajo la pregunta ¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima?, en tal sentido, el objetivo principal fue analizar como el clima organizacional influye con el desempeño laboral; además, se consideró determinar como el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación, la condición laboral, y su relación con el desempeño laboral en este tipo de los colaboradores.

2. Marco teórico

2.2 Clima organizacional

Según Treviño-Reyes & López-Pérez, (2022), lo define al clima organizacional como la parte interna del ambiente que existe entre los trabajadores de una organización. El CO es la característica del ambiente organizacional que los miembros de la empresa perciben, y que afecta su comportamiento (De la Cruz, 2020). En cuanto a las dimensiones del clima organizacional varían de acuerdo con la teoría propuesta. Esta investigación parte de la teoría de (Pedraza, 2020), quien propone como dimensiones al involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y la condición laboral. El clima laboral se relaciona con el desempeño laboral; por tanto, las condiciones del entorno de trabajo maximizan el rendimiento (Rosida & Wajdi, 2023); asimismo, el clima organizacional, la capacitación

laboral y los incentivos, como dimensiones de la motivación laboral, tienen una alta relación con el desempeño laboral (Treviño-Reyes & López-Pérez, 2022b), nivel más alto sobre la percepción de su entorno, acrecentando la relación entre los miembros del equipo (Islami et al., 2023).

2.3 desempeño laboral

El desempeño son acciones de los colaboradores que vienen a ser fundamentales para la empresa, y son diferenciados por las competencias de cada empleado y el grado de contribución (Abun et al., 2023). Para (Huamani & Arevalo, 2021) en la evaluación del desempeño de un colaborador obtenemos su rendimiento global; es decir, el aporte para la empresa que justifica su presencia dentro de la organización. La mayoría de los colaboradores desea obtener retroalimentación sobre el desempeño de sus funciones y los encargados deben evaluar el rendimiento individual a fin de obtener información que ayude en la toma de decisiones. La teoría propuesta del desempeño laboral está basada en la teoría Campbell et al. (1990), la cual también es fundamentada por (Faremi & Jita, 2019), quienes proponen como dimensiones al desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño contraproducente

3. Metodología

Este estudio utilizó una metodología cuantitativo basado en un estudio explicativo, multivariado y transversal (Díaz, 2007); (Lévy & Varela, 2003), en lo que se pretende explicar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral. Por tanto, para explicar el efecto se optó una metodología de sistema de ecuaciones estructurales (SEM) (Anderson & Gerbing, 1988); (Byrne, 2001); (Iacobucci, 2010); (Rigo & Donolo, 2018) ; (Yang-Wallentin et al., 2010) con la finalidad de explicar primero el modelo de medida del clima organizacional y desempeño laboral, conociendo la estructura interna de las variables observables con las dimensiones se realizó el modelo estructural de la variable exógena clima organizacional y su efecto en la variable endógena desempeño laboral.

La población de estudio estuvo conformado por los trabajadores de 20 despachos contables del cono este de Lima, la cual se desconoce; para ello, utilizó un diseño muestral de tipo no probabilístico por conveniencia; en tal sentido, se aplicó los parámetros basados en la cantidad de variables latentes y variables observables según la calculadora (Soper, 2023), específicamente para un modelo de ecuaciones estructurales (SEM). Se consideró un tamaño mínimo de muestra igual a 247 trabajadores para detectar el efecto, tomando como parámetros una magnitud del efecto esperado igual 0.30, un poder estadístico igual a 95%, con siete variables latentes, 28 variables observadas (ítems) y un nivel de probabilidad de 0.05. Al cursar la encuesta a los despachos contables que dieron su autorización, se recogió 253 encuestas, las cuales fueron válidas para el análisis del presente estudio.

La Tabla 1 ofrece una panorámica detallada de las características sociodemográficas de la población estudiada. En primer lugar, en términos de género, se observa una distribución relativamente equitativa, con un 58.89% de personas de género masculino y un 41.11% de género femenino en la muestra. En cuanto a la diversidad laboral, la

población se encuentra empleada en una amplia gama de despachos contables, cada una con su propia presencia en la muestra. Aunque no se destaca un despacho contable específica como dominante debido a la diversidad de despachos mencionadas, esta variabilidad sugiere una muestra representativa de diferentes entornos laborales y sectores industriales. En relación con los cargos ocupacionales, la población exhibe una diversidad significativa en las funciones laborales desempeñadas. Desde contadores y asistentes contables hasta roles administrativos y de recepción, la muestra abarca una amplia variedad de roles dentro de las organizaciones. Los roles más comunes incluyen Contador (35.18%), Asistente Contable (16.21%) y Recepcionista (3.95%), ilustrando la amplitud de roles presentes en el estudio. En cuanto a la formación académica, la gran mayoría de los individuos tienen una educación en Contabilidad (90.12%), mientras que una minoría tiene una formación en Administración (0.08%). Este predominio de antecedentes en Contabilidad indica una especialización específica dentro de la población. En términos de nivel educativo, el 37.94% de la población ha alcanzado el nivel de titulado, lo que sugiere un nivel significativo de logros educativos en la muestra. Además, un 33.99% ha alcanzado el nivel de Bachiller, mientras que un 28.06% aún se encuentra en la etapa de estudiante, mostrando una diversidad en los niveles educativos alcanzados por los individuos en la muestra.

Tabla 1
Datos sociodemográficos

| Variables | f | % |
|---|-----|-------|
| Sexo | | |
| Masculino | 149 | 58.89 |
| Femenino | 104 | 41.11 |
| Empresa en que labora | | |
| Consultores empresariales A&D SAC | 13 | 5.14 |
| Contabilidad Integral Vargas & consultores EIRL | 16 | 6.32 |
| EC Alonso Piñas | 20 | 7.91 |
| EC Angie Amaru | 12 | 4.74 |
| EC Beatriz Aldana | 11 | 4.35 |
| EC Carlos Pérez Rojas | 15 | 5.93 |
| EC Flor Rojas | 10 | 3.95 |
| EC Hermes Sánchez Becerra | 13 | 5.14 |
| EC Jasmin Medina | 9 | 3.56 |
| EC Juan Baldera | 13 | 5.14 |
| EC Katherin Medina | 9 | 3.56 |
| EC Marco Basilio Arias | 11 | 4.35 |
| EC Marx Hinostroza | 9 | 3.56 |
| EC Sandy Ramirez | 11 | 4.35 |
| EC Sayda Tupia | 11 | 4.35 |
| EC Mirian Herrera | 14 | 5.53 |
| Estudio Contable Alfredo Medina & Asociados SAC | 17 | 6.72 |
| Grupo E & R SAC | 11 | 4.35 |
| Your Quick Solution SAC | 12 | 4.74 |
| Your World of solutions sac | 16 | 6.32 |

| Cargo dentro de la empresa | | |
|------------------------------------|-----|---------|
| Administrador(a) | 9 | 3.5574 |
| Asistente | 6 | 2.3716 |
| Asistente Contable | 41 | 16.2056 |
| Auxiliar | 5 | 1.9763 |
| Auxiliar Administrativo | 5 | 1.9764 |
| Auxiliar Contable | 39 | 15.4151 |
| Contador | 89 | 35.1778 |
| Contador Auxiliar | 3 | 1.1858 |
| Contador General | 7 | 2.7669 |
| Contador(a) | 21 | 8.3005 |
| Coordinador RRHH | 1 | 0.3953 |
| Gerente | 1 | 0.3953 |
| Gerente general | 1 | 0.3953 |
| Practicante | 6 | 2.3715 |
| Practicante Contable | 1 | 0.3953 |
| Recepción | 7 | 2.7668 |
| Recepcionista | 10 | 3.9526 |
| RRHH | 1 | 0.3953 |
| Carrera | | |
| Contabilidad | 228 | 90.12 |
| Administración | 25 | 0.008 |
| Nivel de estudios alcanzado | | |
| Estudiante | 71 | 28.06 |
| Bachiller | 86 | 33.99 |
| Titulado | 96 | 37.94 |

En el caso del presente trabajo, se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos, el primero corresponde al cuestionario de Clima Organizacional, elaborado por (Palma, 2004) y adaptado al contexto peruano por (Salazar & Serpa, 2017), el cual consta de 4 dimensiones: el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y la condición laboral, con un total de 14 ítems, con una escala de respuesta de 5 opciones, que van desde ninguno o Nunca (1) hasta todo o siempre (5).

En segundo, corresponde a la escala de desempeño laboral, que fue elaborado por (Koopmans et al., 2016) y adaptado al contexto peruano por (Geraldo, 2022), conformado 14 ítems distribuidos en tres dimensiones, desempeño tarea, contextual y contraproducente con una respuesta tipo Likert de 5 opciones de respuesta, donde nunca es igual a 1 y siempre es igual a 5.

Este estudio utilizó técnicas estadísticas básicas y sofisticadas. Por tal motivo, después de la aplicación del cuestionario se procedió a registrar la información en el Excel con los datos obtenidos en el cuestionario, para luego subirlos al programa Jamovi, aquí se realizaron los análisis descriptivos solicitando la media, la mediana, el rango de respuestas, la desviación estándar y el reporte de análisis de fiabilidad mediante alfa de Cronbach y Omega de Mc Donald's. Luego, de explorar estos datos se verificó la

estructura interna del instrumento de cada variable con el análisis factorial exploratorio (AFE) y el análisis factorial confirmatorio (AFC), identificándose cargas factoriales superiores a 0.3 en cada ítem para el modelo de medida.

Teniendo en cuenta la estructura interna del modelo de medida se subirán los datos al software R Studio para R Cran utilizando el método de Media ponderada por mínimos cuadrados y varianza ajustada (WLSMV) con la que se ilustrará el modelo estructural considerando las variables latentes y variables observables cuantificadas a partir de los ítems. Posteriormente se configurará las salidas de los resultados, considerando los índices de modificación, (χ^2) Chi cuadrado, grados de libertad (gl), el índice de bondad de ajuste (GFI>0.90), la raíz del cuadrado medio del error de aproximación (RMSEA<0.08), los índices de ajuste incremental de Tucker Lewis (TLI>0.90), el de ajuste comparativo (CFI>0.90) y la varianza residual (SRMR) (Rojas-Torres, 2020).

4. Resultados y discusión

4.1. Resultados

La Tabla 2 proporciona un análisis descriptivo detallado de las variables y dimensiones de estudio. En primer lugar, el Clima Organizacional tiene una media de 56.34 y una desviación estándar de 8.56, lo que sugiere una considerable variabilidad en las respuestas. La asimetría negativa (-1.08) indica que la distribución está sesgada hacia la izquierda, mientras que la curtosis positiva (1.66) señala una distribución puntiaguda, posiblemente debido a la concentración de respuestas en torno a ciertos valores. En cuanto a las dimensiones específicas, el Involucramiento Laboral tiene una media de 16 y una desviación estándar de 2.79, mostrando una distribución menos puntiaguda que la del Clima Organizacional. La Supervisión, por otro lado, tiene una media ligeramente superior (16.62) y una desviación estándar de 2.68, lo que indica una mayor variabilidad en las respuestas. Ambas dimensiones tienen asimetría negativa y curtosis positiva, señalando distribuciones sesgadas hacia la izquierda y puntiagudas. La dimensión de Comunicación tiene una media de 12.18 y una desviación estándar de 2.12, mostrando una distribución similar a la del Involucramiento Laboral en términos de forma y dispersión. Las Condiciones Laborales tienen una media de 11.54 y una desviación estándar de 1.9, indicando una distribución relativamente concentrada alrededor de la media, con sesgo negativo y una curtosis positiva. En lo que respecta al Desempeño Laboral, tiene una media de 50.66 y una desviación estándar de 6.96, señalando una variabilidad moderada en las puntuaciones. Las dimensiones específicas del desempeño laboral, como Tarea (media = 17.41) y Contexto (media = 25.4), tienen desviaciones estándar de 2.5 y 3.97 respectivamente, lo que indica diferentes grados de variabilidad. Ambas dimensiones muestran asimetría negativa y curtosis positiva, sugiriendo distribuciones sesgadas hacia la izquierda y puntiagudas. Asimismo, la dimensión de Comportamientos Contraproducentes tiene una media de 16.14 y una desviación estándar de 3.94, mostrando una distribución relativamente dispersa con sesgo negativo y una curtosis que indica una distribución menos puntiaguda que la normal.

Tabla 2

Análisis descriptivo de las variables y dimensiones de estudio

| | Media | DE | g ¹ | g ² |
|-----------------------------------|-------|------|----------------|----------------|
| Clima Organizacional | 56.34 | 8.56 | -1.08 | 1.66 |
| Involucramiento Laboral | 16 | 2.79 | -0.87 | 0.77 |
| Supervisión | 16.62 | 2.68 | -1.02 | 1.38 |
| Comunicación | 12.18 | 2.12 | -0.95 | 0.98 |
| Condiciones Laborales | 11.54 | 1.9 | -0.59 | 0.76 |
| Desempeño Laboral | 50.66 | 6.96 | -1.06 | 2.5 |
| Tarea | 17.41 | 2.5 | -1.47 | 3.46 |
| Contexto | 25.4 | 3.97 | -1.35 | 2.27 |
| Comportamientos contraproducentes | 16.14 | 3.94 | -1.10 | 0.59 |

La Tabla 3 presenta los resultados del análisis de normalidad multivariada utilizando dos estadísticas específicas: la Asimetría de Mardia y la Curtosis de Mardia. En primer lugar, la Asimetría de Mardia muestra un valor extremadamente negativo de -4748.70, indicando una asimetría extrema en los datos multivariados. Sin embargo, el valor p asociado es 0.999, mucho mayor que cualquier nivel de significancia común. Por otro lado, la Curtosis de Mardia muestra un valor de -7.51, indicando cierto grado de distribución puntiaguda (leptocúrtica) en los datos multivariados. El valor p asociado es 0.000, menor que cualquier nivel de significancia común, lo que implica que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula de normalidad multivariada en términos de la curtosis. En otras palabras, los datos no siguen una distribución normal multivariada en términos de la forma puntiaguda de la distribución.

Tabla 3

Análisis de normalidad multivariada

| Test | Estadístico | p |
|---------------------|-------------|-------|
| Asimetría de Mardia | -4748.70 | 0.999 |
| Curtosis de Mardia | -7.51 | 0.000 |

La Tabla 4 presenta un análisis detallado de las correlaciones entre las variables del estudio, proporcionando una visión profunda de las relaciones intrínsecas dentro del entorno laboral evaluado. Al examinar las correlaciones entre las variables, podemos observar patrones significativos que arrojan luz sobre la interconexión entre diferentes aspectos organizacionales. El Clima Organizacional (CO) muestra fuertes correlaciones con casi todas las variables, destacándose especialmente las relaciones con Supervisión (0.95), Comunicación (0.88) y Contexto (0.63). Esto sugiere que un clima organizacional positivo está estrechamente relacionado con una supervisión efectiva, una comunicación abierta y un contexto laboral adecuado. El Involucramiento Laboral (IN), por otro lado, está fuertemente relacionado con CO (0.93), Supervisión (0.84), Comunicación (0.77) y Contexto (0.53), indicando que los empleados comprometidos están influenciados positivamente por un clima organizacional favorable y una comunicación efectiva en su lugar de trabajo. La Supervisión (SU) muestra fuertes correlaciones con CO (0.95), IN (0.84), CM (0.78) y Contexto (0.61), revelando su papel fundamental en el bienestar laboral. Comunicación (CM) está fuertemente relacionada con CO (0.88), IN (0.77), SU

(0.78) y Contexto (0.59), indicando que una comunicación efectiva es esencial para mantener un clima organizacional positivo y la satisfacción de los empleados. Las Condiciones Laborales (CN) también están significativamente correlacionadas con todas las demás variables, siendo más fuerte con CO (0.83) y Contexto (0.54). Las dimensiones de Desempeño Laboral (DL) y Tarea (TA) están fuertemente interconectadas, con una correlación de 0.82, lo que sugiere que un buen desempeño en las tareas asignadas está vinculado a un entorno laboral positivo y a una ejecución adecuada de las tareas.

En cuanto a la confiabilidad interna, los altos valores de Alpha de Cronbach (α) y Omega de McDonald (Ω) indican una consistencia interna sólida en las escalas utilizadas para medir estas variables. Los valores de α oscilan entre 0.85 y 0.92, mientras que los valores de Ω se encuentran entre 0.88 y 0.91. Estos resultados refuerzan la fiabilidad de las herramientas de medición empleadas en el estudio, proporcionando una base sólida para la interpretación de los resultados y la toma de decisiones informadas.

Tabla 4
Correlaciones entre las variables

| Variable | CO | IN | SU | CM | CN | DL | TA | CX | CT | α | Ω |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|----------|----------|
| CO | 1 | | | | | | | | | 0.93 | 0.94 |
| IN | .93** | 1 | | | | | | | | 0.82 | 0.84 |
| SU | .95** | .84** | 1 | | | | | | | 0.84 | 0.87 |
| CM | .88** | .77** | .78** | 1 | | | | | | 0.78 | 0.79 |
| CN | .83** | .68** | .74** | .61** | 1 | | | | | 0.59 | 0.61 |
| DL | .53** | .46** | .56** | .42** | .43** | 1 | | | | 0.86 | 0.92 |
| TA | .51** | .42** | .54** | .44** | .42** | .82** | 1 | | | 0.87 | 0.89 |
| CX | .63** | .53** | .61** | .59** | .54** | .77** | .71** | 1 | | 0.88 | 0.91 |
| CT | 0.03 | 0.06 | 0.10 | -0.08 | 0.00 | .59** | .19** | -0.02 | 1 | 0.85 | 0.92 |

Nota: CO: Clima Organizacional; IN: Involucramiento Laboral; SU: Supervisión; CM: Comunicación; CN: Condiciones Laborales; DL: Desempeño Laboral; TA: Tarea; CX: Contexto; CT: Comportamientos contraproducentes; ** $p < 0.01$; α : Alpha de Cronbach; Ω : Omega de McDonald

La Tabla 5 presenta los índices de ajuste del modelo de ecuaciones estructurales utilizado en el estudio, que se estimó utilizando el método de Media ponderada por mínimos cuadrados y varianza ajustada (WLSMV), considerando los indicadores robustos. Estos índices son fundamentales para determinar si el modelo teórico propuesto es una representación precisa de las relaciones entre las variables en el entorno laboral evaluado. El estadístico Chi-cuadrado (χ^2), con un valor de 617.48 y 342 grados de libertad, indica que hay diferencias significativas entre el modelo propuesto y los datos observados ($p=0.000$). No obstante, es importante tener en cuenta que el Chi-cuadrado puede estar influenciado por el tamaño de la muestra, por lo que se deben considerar otros índices para obtener una evaluación más completa del ajuste del modelo. Los índices comparativos CFI (Comparative Fit Index) y TLI (Tucker-Lewis Index), con valores de aproximadamente 0.959 y 0.955 respectivamente, indican un buen ajuste del modelo en comparación con un modelo nulo. Valores cercanos a 1 en estos índices sugieren que el modelo propuesto se ajusta bien a los datos. El RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), con un valor de 0.058 y un intervalo de confianza de 0.051 a 0.066, proporciona información sobre el ajuste del modelo en relación con el tamaño de la

muestra. Un valor de RMSEA menor que 0.08 generalmente indica un buen ajuste del modelo. En este caso, el valor de RMSEA se encuentra dentro de un rango aceptable, sugiriendo un ajuste adecuado del modelo a los datos observados. Además, el índice de SRMR (Standardized Root Mean Square Residual), con un valor de 0.074, evalúa el ajuste del modelo en relación con la varianza residual en los datos. Valores bajos en SRMR indican un buen ajuste del modelo.

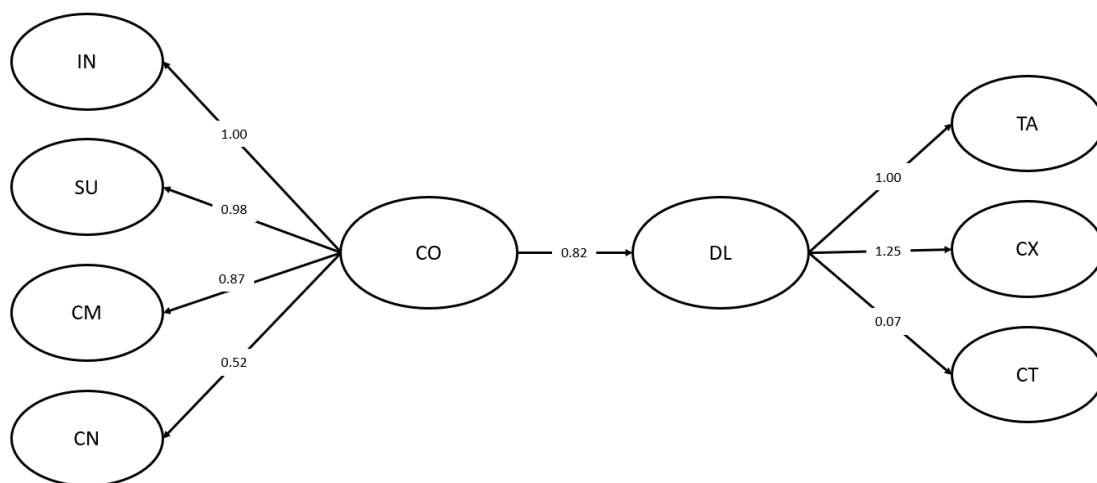
Tabla 5
índices de ajuste del modelo de ecuaciones estructurales

| Modelo | χ^2 | gl | p | CFI | TLI | RMSEA | SRMR |
|----------------------|----------|-----|-------|-------|-------|--------------------------|-------|
| Modelo de influencia | 617.48 | 342 | 0.000 | 0.959 | 0.955 | 0.058 [0.051 – 0.066] | 0.074 |

Se muestra el modelo de influencia propuesto. Para la variable latente *Clima Organizacional (CLI)*, se han identificado cuatro indicadores observados: Las estimaciones de las cargas factoriales estandarizadas revelan que el *Involucramiento Laboral* tiene una fuerte relación (0.958) con el *Clima Organizacional*, lo que indica que es un indicador confiable de esta dimensión. Además, la *Supervisión* (0.980), *Comunicación* (0.867) y *Condiciones Laborales* (0.521) también tienen cargas factoriales significativas, contribuyendo positivamente al constructo del *Clima Organizacional*. Por otro lado, la variable latente *Desempeño Laboral (DLA)* se compone de tres indicadores: Las estimaciones de las cargas factoriales indican que la *Tarea* (1.000) y el *Contexto* (1.230) tienen relaciones fuertes y positivas con el *Desempeño Laboral*, mientras que los *Comportamientos Contraproducentes* (0.071) tienen una conexión más débil. Además, se ha establecido una regresión significativa de *Clima Organizacional (CLI)* sobre *Desempeño Laboral (DLA)* con un coeficiente de 0.820, lo que sugiere que un buen *Clima*.

Figura 1

Modelo de influencia con Ecuaciones Estructurales



4.2 Discusión

De acuerdo a los resultados de la investigación se ha confirmado que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima, dándose a comprender que el estado del desempeño de dichos despachos es manejado por el nivel de clima organizacional, resultado que involucra un esfuerzo doble por parte de los administradores que manejen los despachos, este resultado muestra la importancia para estas empresas por respetar y fomentar un correcto clima organizacional, al igual que en la presente otros estudio confirmaron la existencia de relación entre estos factores, claramente vistos desde otros escenarios pero llegando al mismo resultado. Se evidencia una correlación muy alta y significativa del 0.953 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, resaltando que con un clima favorable se logra un mayor desempeño en los colaboradores (Mallma, 2023). Queda demostrado con un 50% que los colaboradores no tienen buena opinión de la empresa en la que laboran, sea por el salario o por el ambiente en el que se encuentran, eso influye en el bajo desempeño de su trabajo (Alvarado et al., 2022); porque la relación entre el Clima y el desempeño es válida e influyente (Villalobos, 2021); debido a que un inadecuado clima y acciones negativas son las que repercuten en el DL de los trabajadores, afirmados con una correlación de 0.675 en la escala de Pearson (Solano, 2017); Asimismo, el CL se relaciona con el desempeño en despachos contables significativamente, con un coeficiente de correlación de 0.982 (García, 2022). El resultado aporta una base teórica sólida comprobada estadísticamente, por lo cual se asegura una influencia del clima organizacional sobre el desempeño de trabajadores de despachos contables.

Por otro lado, se identificó que el involucramiento laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima. Lo que indica de manera específica que el involucramiento de manera individual también participa en la variación del nivel de desempeño laboral dentro de las empresas. Por dicha razón en otros estudios se afirma que existen indicadores que pueden afectar el desempeño laboral, uno de ellos es el involucramiento laboral que está demostrada su relación con el desempeño laboral (Zevallos, 2022); por consiguiente, se ha visto que la forma de trabajo al igual que el relacionamiento que tiene el trabajador con la empresa son dos componentes importantes en su rendimiento (Caso, 2019), en paralelo, (Araujo, 2015) aplicando la prueba Chi Cuadrado menciona que el clima organizacional teniendo como componente principal al involucramiento que tienen los colaboradores influye en el desarrollo del desempeño laboral (Ubillas, 2017).

La supervisión influye en el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima. Del mismo modo, evidenciando la importancia del clima laboral dentro de las organizaciones, se demuestra estadísticamente, con un alto nivel de porcentaje (80%), que cuando un trabajador tiene la supervisión correcta es capaz de desenvolverse mejor al momento de enfrentar los obstáculos, problemas y desafíos que se presentan a lo largo su vida laboral, beneficiando eficazmente a la empresa donde labora (Mendoza-Vargas et al., 2022). Por lo tanto, la importancia de una correcta supervisión se ha ido difundiendo en las diferentes organizaciones a lo largo de los últimos años y tomado en consideración en muchas de ellas, implementando así, mecanismos claros para manejarla correctamente, ya que existe una relación positiva

entre las variables, demostrado con un coeficiente de Spearman de 0.303; todo esto con la intención de lograr los objetivos y metas de las compañías. (Paredes Floril et al., 2021).

Se encontró que la comunicación influye en el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima, en decir dentro de la organización se comprobó que la comunicación es base para poder fortalecer el desempeño del trabajador. Estudios similares comprobaron también la relación e influencia de ambas variables. La relación entre los conceptos teóricos de la comunicación y desempeño laboral han sido demostrados por varias investigaciones revelada en la literatura científica; (Ortega et al., 2023); (Ponce & Gómez, 2021); (Flores & Garcia, 2023); (Mallma, 2023); además estos conceptos se han relacionado, el clima organizacional con la productividad (Villalobos, 2021b), con el liderazgo (Guerra et al., 2023);

Y la condición laboral es una de las dimensiones cuya confirmación es que influye en el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima. Por dicha razón el trabajador debe estar expuesto a condiciones que lo beneficien y lo motiven a trabajar arduamente por los objetivos de la empresa, no solo condiciones físicas si no también psicológicas. Existen estudios que corroboran dicha información y el desempeño laboral se relacionó con la efectividad con las condiciones laborales, además de influenciarse entre sí (Mariscal & Villavicencio, 2023); además la condición laboral abarca una influencia más fuerte con el compromiso afectivo (Vidal & Criollo, 2023); y los riesgos ergonómicos (Carrasco et al., 2023). Estas investigaciones revelan los extensos estudios sobre condiciones laborales y el desempeño en influencia a otros conceptos; sin embargo, no se ha encontrado evidencia de estudios de condición laboral y desempeño realizados en despachos contables, lo que fortalece el resultado de la presente.

5. Conclusiones

Se ha encontrado dentro de la investigación que el clima organizacional influye positivamente sobre el desempeño laboral de los colaboradores en los despachos contables del cono este de Lima, dándose a comprender que el estado del desempeño de dichos despachos es manejado por el nivel de clima organizacional, resultado que involucra un esfuerzo doble por parte de los administradores que manejen los despachos, este resultado muestra la importancia para estas empresas por respetar y fomentar un correcto clima organizacional, al igual que se ha demostrado que, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales, son factores influyentes y significativos sobre el desempeño laboral. Dicho resultado, comprende información importante para la empresa, pues a partir de ellos será capaz de comprender el comportamiento de sus trabajadores, además será clave en la toma de decisiones administrativas, que le permitan tener un mejor enfoque de la estabilidad en el clima organizacional, así como en el desempeño laboral.

Referencias

- Abun, D., Nicolas, M. T., Natividad, E. B., May, W., Ancheta, C., Acidera, E. B., & Julian, F. P. (2023). Measuring the Effect of Organizational Climate on the Employees' Work Performance as perceived by the Employees. *A R T I C L E I N F O*. In *Divine Word International Journal of Management and Humanities* (Vol. 2, Issue 1). www.dwijmh.orgJournalhomepage:<http://www.dwijmh.org>
- Alvarado, B. M. A., Sánchez, B. G. B., Bencomo, M. I. G., Faudoa, O. E. V., Pérez, M. de L. R., & Alamillo, M. O. (2022). El clima organizacional en los despachos contables en la ciudad de chihuahua zona centro. *Brazilian Journal of Development*, 8(12), 79541–79553. <https://doi.org/10.34117/bjdv8n12-181>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411–423. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Andrea Camila de la Cruz Portilla. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2). <https://doi.org/10.31948/rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Araujo, K. C. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación, Iquitos 2015*.
- Byrne, B. M. (2001). Structural Equation Modeling With AMOS, EQS, and LISREL: Comparative Approaches to Testing for the Factorial Validity of a Measuring Instrument. In *International Journal of Testing* (Vol. 1, Issue 1, pp. 55–86). https://doi.org/10.1207/s15327574ijt0101_4
- Carrasco, J., Barreno, A., & López, A. (2023). Riesgos ergonómicos y su influencia en el desempeño laboral. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3294–3306. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.836>
- Ccaso, C. (2019). Competencias contables y desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa Ocram_29 Gein Srl. Tacna, 2018. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. Universidad Privada Telesup.
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), e3297. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Díaz, L. G. (2007). Estadística Multivariada inferencia y métodos. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (2da ed.).
- Faremi, Y. A., & Jita, L. C. (2019). Assessment of science teachers' career satisfaction and school organisational climate in enhancing job performance in rural learning ecologies. *Problems of Education in the 21st Century*, 77(2), 254–269. <https://doi.org/10.33225/pec/19.77.254>
- Flores, D., & Garcia, N. (2023). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Docentes del Colegio Santa Inés, Yungay - Áncash, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 4982–5006. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v7i4.7327
- García, M. (2022). *Clima laboral y gestión contable en el Área de contabilidad de la empresa Herbert Salazar Cárdenas, Lima 2021*. Universidad Peruana de las Américas.
- Geraldo, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación En Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

- Guerra, K., Guzmán, I., Medina, M., & García, I. (2023). Análisis del Liderazgo y su Influencia en el Clima Organizacional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6199–6210. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5784
- Gutiérrez, M., Tomás, J. M., Gómez, A., & Moll, A. (2019). Motivational climate, satisfaction, engagement, and academic success in Angolan and Dominican students. *Psicología Escolar e Educacional*, 23(1), vol. 23, e188764, 2019. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019018764>
- Huamani, L. L., & Arevalo, L. E. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo sa, agencia Pucallpa, 2020*.
- Iacobucci, D. (2010). Structural equations modeling: Fit Indices, sample size, and advanced topics. *Journal of Consumer Psychology*, 20(1), 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2009.09.003>
- Iglesias, A. L., & Torres, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209.
- Islami, A. N. A., Hamid, A., & Yusnawati, Y.; (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Supervisi Pembelajaran, Iklim Kerja, Semangat Kerja, Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah Dan Etos Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru Madrasah Aliyah Negeri 1 Muara Enim. *JURNAL EMBA REVIEW*, 3(1). <https://doi.org/10.53697/emba.v3i1>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., De Vet, H. C. W., & Van Der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609–619. <https://doi.org/10.3233/WOR-152237>
- Lévy, J. P., & Varela, J. (2003). Analisis Multivariable Para Las Ciencias Sociales. In J.-P. Lévy Mangin & J. Varela Mallou (Eds.), *Analisis Multivariable para las Ciencias Sociales* (pp. 361–416). Pearson Educación.
- Mallma, J. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. Caso Shougang. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 167–182. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25518>
- Mariscal, V., & Villavicencio, D. (2023). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la micro red Yanahuara-Sachaca, provincia de Arequipa 2022*. Universidad Católica de Santa María.
- Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica*, 33(6), 157–166. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000600157>
- Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., Mendoza-Vargas, H. H., Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información Tecnológica*, 33(6), 157–166. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Ortega, M., Altamirano, H., & Tovar, M. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la Digeim, un análisis desde el clima organizacional. *Ciencias Administrativas*, 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral*. 1–51.

- Paredes Floril, P. R., Quiroz Díaz., J. G., Paredes Floril, P. R., & Quiroz Díaz., J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81–93. <https://doi.org/10.36097/RSAN.V1I46.1746>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 7, 1–26.
- Raharso, S. (2021). Impact of Organizational Climate on Knowledge-Sharing Behavior: An Empirical Study in Minimarkets. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 17(2), 94–105. <https://doi.org/10.31940/jbk.v17i2.2357>
- Rigo, D., & Donolo, D. (2018). Modelos De Ecuaciones Estructurales Usos En Investigación Psicológica Y Educativa. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology (IJP)*, 52(3), 345–357.
- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA TT - Work performance of teachers at ITSA University Institution TT - Desempenho no trabalho de professores da Instituição Universitária ITSA TT - Mesure du travail des enseignants. *Revista EAN*, 87, 79–101.
- Rojas-Torres, L. (2020). Vista de Robustez de los índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio a los valores extremos | *Revista de Matemática: Teoría y Aplicaciones*. 383–404. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/rmta.v27i2.33677>
- Rosida, E., & Wajdi, M. F. (2023). The Effect of Work Environment, Work Ability, and Work Discipline on Work Performance in Companies of BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 276–280. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i1.239>
- Ruth Yadira Sumba-Bustamante. (2022). *Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador*.
- Salazar, C., & Serpa, A. (2017). Análisis confirmatorio y coeficiente Omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. *Revista de Investigación En Psicología*, 20(2), 377. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- Segredo, A., & Pérez, L. (2018). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Soper, D. (2023). *A-priori Sample Size for Structural Equation Models References - Free Statistics Calculators*.
- Treviño-Reyes, R., & López-Pérez, J. F. (2022a). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Información Tecnológica*, 33(2), 259–268. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000200259>
- Treviño-Reyes, R., & López-Pérez, J. F. (2022b). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Información Tecnológica*, 33(2), 259–268. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642022000200259>

- Ubillas, H. J. (2017). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017. In *BMC Public Health* (Vol. 5, Issue 1). Universidad Cesar Vallejo.
- Vidal, J., & Criollo, R. (2023). Compromiso afectivo de grupos etarios y su influencia en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 3985–4006. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6455
- Villalobos, N. (2021a). *Clima laboral y su influencia en la productividad del personal del área de Finanzas y Contabilidad de una empresa estatal en el año 2021*. San Ignacio de Loyola.
- Villalobos, N. (2021b). *Clima laboral y su influencia en la productividad del personal del área de Finanzas y Contabilidad de una empresa estatal en el año 2021*. San Ignacio de Loyola.
- Yang-Wallentin, F., Jöreskog, K. G., & Luo, H. (2010). Confirmatory factor analysis of ordinal variables with misspecified models. *Structural Equation Modeling*, 17(3), 392–423. <https://doi.org/10.1080/10705511.2010.489003>
- Zevallos, J. C. E. (2022). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del estudio contable Mauricio y Asociados, distrito de los Olivos, 2022*. Universidad Peruana de ciencias e informática.