



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA
ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Samamé Barboza Tatiana Lisseth

<https://orcid.org/0000-0001-7526-3997>

Asesor:

Dr. Dios Castillo Christian Abraham

<https://orcid.org/0000-0002-2469-9237>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimental - Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019

Asesor (a): Dr. Dios Castillo, Christian

Nombre Completo

Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko

Nombre Completo

Firma

Vocal (a): Dr. Córdova Chirinos José William

Nombre Completo

Firma

Dedicatoria

A mis padres y mis hermanos, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera.

Que con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga.

Aun cuando todo se complicaba.

Los amos

Agradecimiento

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes en los que incluyo este. Me formaron con reglas y con algunas ciertas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias Papá y Mamá

Resumen

El presente documento de investigación titulado como “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019”, se desarrolló en base al objetivo general de determinar el nivel de correlación entre sus variables de estudio. Además, siguió una metodología científica con diseño transversal no experimental y de tipo descriptiva correlacional. De esta manera, se ha podido construir una muestra de 110 trabajadores administrativos, a los cuales se les ha aplicado un instrumento de cuestionario que contuvo 22 preguntas, también, el procesamiento estadístico se realizó en el software estadístico SPSS V.24. Los resultados confirman una relación directa de carácter moderado, además, acorde con la prueba estadística Gamma para variables ordinales, se encontró que la relación tiene relevancia estadística dado que tiene un nivel de significancia al 0.01. Por último, las conclusiones más resaltantes es que el clima organizacional tiene un nivel medio alto, también las dimensiones comunicación y satisfacción laboral tienen un nivel alto de valoración, asimismo, las dimensiones de comunicación y satisfacción laboral tienen un alto nivel; por otro lado, el desempeño laboral se ubica en un nivel medio, y las dimensiones de productividad, calidad del trabajo y habilidades de organización tienen un nivel de 51.8% y 40.9% respectivamente.

Palabras clave: Clima organizacional, motivación, liderazgo, desempeño laboral, productividad y responsabilidad.

Abstract

The present research paper entitled as "Organizational climate and its relationship with work performance of Electronorte company, Cutervo, Cajamarca, 2019", was developed based on the general objective of determining the level of correlation between its study variables. In addition, it followed a scientific methodology with non-experimental cross-sectional design and descriptive correlational type. In this way, it was possible to construct a sample of 110 administrative workers, to whom a questionnaire instrument containing 22 questions was applied, also, the statistical processing was carried out in the statistical software SPSS V.24. The results confirm a direct relationship of a moderate nature, in addition, according to the Gamma statistical test for ordinal variables, it was found that the relationship has statistical significance given that it has a significance level at 0.01. Finally, the most outstanding conclusions are that the organizational climate has a medium high level, also the dimensions of communication and job satisfaction have a high level of valuation, likewise, the dimensions of communication and job satisfaction have a high level; on the other hand, job performance is located at a medium level, and the dimensions of productivity, quality of work and organizational skills have a level of 51.8% and 40.9% respectively.

Keywords

Organizational climate, motivation, leadership, job performance, productivity and responsibility.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	23
1.3.1. <i>Variable independiente: el clima organizacional.</i>	23
1.3.2. <i>Variable dependiente: el desempeño laboral.</i>	29
1.4. Formulación del Problema	31
1.5. Justificación e Importancia del Estudio	32
1.5.1. <i>Justificación social.</i>	32
1.5.2. <i>Justificación teórica.</i>	32
1.5.3. <i>Justificación metodológica.</i>	33
1.5.4. <i>Justificación institucional.</i>	33
1.6. Hipótesis	33

1.7.	Objetivos	34
1.7.1.	<i>Objetivo General</i>	34
1.7.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	34
II.	MATERIAL Y MÉTODO	35
2.1.	Tipo y Diseño de Investigación	35
2.1.1.	<i>Tipo de investigación.</i>	35
2.1.2.	<i>Diseño de la investigación.</i>	35
2.2.	Población y Muestra.....	36
2.2.1.	<i>Variables.</i>	36
2.2.2.	<i>Operacionalización</i>	37
2.3.	Población y Muestra.....	39
2.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	39
2.5.	Métodos de Análisis de Datos.....	40
2.6.	Aspectos Éticos.....	40
2.7.	Criterios de Rigor Científico	40
III.	RESULTADOS	42
3.1.	Tablas y Figuras.....	42
3.1.1.	<i>Estadísticos descriptivos.</i>	42
3.1.2.	<i>Prueba de hipótesis.</i>	45
3.2.	Discusión de Resultados.....	50

3.2.1. <i>Discusión por objetivos.</i>	50
3.3. Propuesta.....	53
3.4. Consideraciones finales	63
3.4.1. <i>Conclusiones.</i>	63
3.4.2. <i>Recomendaciones.</i>	65
IV. REFERENCIAS	66
ANEXOS.....	72
Anexo 01: Matriz de Consistencia	72
Anexo 02: Formato de Cuestionario	74
Anexo 03: Validación de Cuestionario.....	76
Anexo 04: Autorización de Realización de Investigación	85
Anexo 05: Resolución de Proyecto de Tesis	86
Anexo 06: TI	88
Anexo 07: Fotografías	89
Anexo 08: Reporte TURNITIN.....	91
Anexo 09: Acta de Originalidad	92
Anexo 10: Prueba de Normalidad.....	93

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización Variable Independiente	37
Tabla 2. Operacionalización Variable Dependiente.....	38
Tabla 3. Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019	42
Tabla 4. Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019	44
Tabla 5. Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación	46
Tabla 6. Nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.....	47
Tabla 7. Medidas simétricas clima organizacional y el desempeño laboral	47
Tabla 8. Relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.....	49
Tabla 9. FODA	57
Tabla 10. Cuadro de indicadores y actividades de la propuesta estratégica para la mejora del clima organizacional de la empresa Electronorte S.A.....	61
Tabla 11. Diagrama de Gantt con las actividades y presupuesto de la propuesta	62
Tabla 12. Prueba Normalidad – Kolmogorov Smirnov	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema correlacional	36
Figura 2. Porcentaje del nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.....	43
Figura 3. Porcentaje del nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.....	45
Figura 4. Porcentaje del nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019	48
Figura 5. Organigrama	55

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro país, se requiere de un eficiente y calificado desempeño laboral dentro de cualquier organización. De esto dependerá, que cada elemento laboral posea una competencia laboral mejor calificada, las mismas que al desarrollarse presentan características como: habilidades, experiencias, dedicación, motivaciones y valores que ayudan al adecuado desarrollo de los objetivos iniciales, además, estos responden a los requerimientos técnicos de producción de bienes y servicios de cualquier organización. Por lo tanto, las organizaciones empresariales producen y se desarrollan de manera sostenible según su capacidad de competencia, siendo esta la capacidad de ajustarse a la velocidad según exigencia determinada por los mercados económicos actualmente. Con respecto a la parte directiva del área de RR.HH, se dirigen en base a la obligación organizativa de gestión de mejora constante de cada uno de los elementos que integran a la organización; para ello, se consideran diversas estrategias. Siendo una de ellas, la más importante, incluir a cada trabajador en más de una competencia laboral, produciendo que ellos tengan mayor probabilidad de responder con éxito a la gran demanda dificultosa, o el hecho de llevar a cabo cualquier actividad de forma específica.

Tomando en cuenta este preámbulo, se ha desarrollado el presente trabajo de investigación cuyo objetivo general fue determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca en el año 2019.

Finalmente, la estructura que compone al desarrollo de esta investigación es la siguiente. Primero, el capítulo I contiene la realidad problemática, las teorías y antecedentes de las variables de interés y plantea los objetivos, hipótesis y menciona la justificación para aplicar este trabajo de investigación. Segundo, el capítulo II describe la metodología que se ha empleado en este trabajo de investigación. Tercero, capítulo III presenta, interpreta y discute los resultados encontrados tras la puesta en marcha de la metodología, también menciona las conclusiones y recomendaciones alcanzadas.

1.1. Realidad Problemática

El éxito de las organizaciones depende siempre de sus recursos humanos, el cual es considerado como el motor que permite el incremento de la competitividad, logrando un complemento entre lo económico y lo social. El correcto desempeño del capital humano requiere de inversión continua, y condiciones laborales adecuadas como un ambiente laboral óptimo para enfrentar con determinación el mercado competitivo y obtener provecho de los recursos tecnológicos y materiales con los que se dispone, con el objetivo de lograr las metas propuestas por la organización. Cabe señalar, que también se le denomina como capital intelectual.

De acuerdo a un estudio realizado por The Conference Board, es sólo el 45% de los trabajadores de Estados Unidos que se encuentran satisfechos en el cargo en que desempeñan sus funciones, cuando hace 26 años el 61% de los mismos, tenían una posición distinta debido a diferentes factores entre ellos: el ambiente de trabajo, el trato que existe entre jefes y empleados, y la relación entre trabajadores.

1.1.1. A nivel internacional.

(Torcatt, 2020) menciona que la falta de estrategias y organización, afectan a las relaciones efectivas donde se promueven el intercambio de ideas para alcanzar los objetivos en común que establece la empresa, ocasionando así, un ambiente inadaptado e inadecuado carente de liderazgo y de bajo en productividad.

(Romero y Palacini, 2020) comentan que la rotación laboral, afecta al desarrollo de las empresas y al desempeño laboral de los colaboradores, puesto que las capacitaciones, actividades, capital humano, costos económicos, entre otros, se ven afectados directamente.

(Pedraza, 2020) indica que la satisfacción laboral está directamente asociada con el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que algunos factores motivacionales como sueldos, remuneraciones, infraestructura adecuada

y capacitaciones contribuyen a que las personas que desempeñan una tarea o cargo se desempeñen proactivamente, asimismo, señala que la comunicación, es parte fundamental de la generación de un clima organizacional efectivo y afectivo.

(Parra et al., 2021) afirman que los trabajadores que se ven sometidos a grandes niveles de presión por la necesidad de promover la excelencia y eficiencia en el manejo y control de servicios hacia los clientes, demuestran generalmente escasa comunicación con sus compañeros, puesto que no se presentan tiempos de descanso o pausas activas, lo que ocasiona en algunos casos, que se evidencien tratos irrespetuosos entre colaboradores, y hacia clientes o consumidores, afectando de esta forma, el ambiente laboral.

(García, 2017) menciona que el estrés tiene efectos negativos en el plano económico dado que puede reducir la eficacia y desempeño laboral del individuo, incluso puede desencadenar problemas de salud, especialmente si este se encuentra sometido a extensos periodos de presión laboral.

1.1.2. Nacional.

(Gestión, 2021) reporta que aquellas personas que tienen una presión laboral extenuante o responsabilidades excesivas personales, tendrán un estado físico, mental y laboral afectado en comparación de aquellos que no cuentan con responsabilidad adicionales.

(Trujillo et al., 2020) señalan que el hecho de que una empresa tenga una pésima gestión y planeación puede con llevar al exceso de trabajo y a la ausencia de un horario laboral fijo, a su vez, ocasionan que las jornadas laborales tengan una productividad ineficaz y deficiente.

(Bada et al., 2020) indican que la ineficiencia del sistema laboral del país trae como consecuencia el incremento de los niveles de presión y estrés laboral, lo que ocasionará que el desempeño laboral y clima organizacional sean negativos.

(Andina, 2018) revela que el clima laboral afecta a la ejecución de las operaciones empresariales, y puede ser un factor crucial para impulsar o perjudicar el adecuado desempeño laboral de sus trabajadores, esta relación se explica a partir del hecho que cuando un trabajador que se siente reconocido por su jefe y compañeros, se sentirá más optimista y motivado para lograr las metas asignadas.

(Fischman, 2017) postula que las evaluaciones del desempeño laboral, son percibidas en muchas ocasiones como injustas, ya que solo se enfocan en aspectos cuantitativos, y dejan de lado los aspectos cualitativos del esfuerzo, instrucción y compromiso del trabajador. El autor también menciona que muchas empresas están dejando de lado las evaluaciones tradicionales, y optan por conversaciones trimestrales sobre desempeño.

1.1.3. Local.

En el departamento de Cajamarca, con la intención de aportar a fortalecer el clima organizacional de la Sede de la DIRESA Cajamarca, por medio de gestiones aplicadas a las dimensiones priorizadas para el año 2020 e impulsar el desarrollo de una Cultura de Clima Organizacional, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos se encuentra desarrollando frecuentemente charlas educativas, por medio de la intervención psicológica, la cual es implementada con estrategias metodológicas orientadas al cambio de actitudes del personal con la estructuración de un adecuado clima organizacional laboral que además fortalezca las relaciones interpersonales y la motivación.

Electronorte S.A., es una empresa peruana que se desempeña organizadamente en la realización de funciones propias del servicio público de electricidad, fundamentalmente en distribución y comercialización de energía eléctrica, en el área de concesión, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Concesiones Eléctricas N° 25844 y su Reglamento Decreto Supremo N° 009-93 EM y modificatorias.

En este contexto, (Sanabria, 2016) revela que las causas que tienen influencia sobre la productividad y desempeño laboral del personal lambayecano son el estrés laboral, la recarga laboral, y la ausencia de objetivos claros sobre los cual orientar su esfuerzo individual y grupal.

Por lo tanto, se puede establecer que una de las principales causantes que origina un bajo nivel de desempeño laboral es la ausencia de objetivos claros y específicos que orienten y guíen el esfuerzo individual y grupal de una fuerza de trabajo.

1.1.4. Institucional.

Actualmente la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, presenta bajas expectativas de motivación en el personal, lo cual recae en problemas del desempeño laboral, el cual está asociado a una baja y deficiente productividad, a la existencia de una alta ausencia y rotación de personal. Ante esta problemática, el presente trabajo pretende relacionar las variables clima organizacional y desempeño laboral, con el propósito de demostrar que en una organización que se caracteriza por tener un adecuado ambiente laboral propicia el fortalecimiento de la productividad de los colaboradores en el desarrollo de las funciones que realicen, por ende, será conveniente para el crecimiento de su rentabilidad.

Entre las causas y efectos tenemos:

Causas:

- a) Desinterés de los directos:** Debido al poco interés de los directivos, los trabajadores se sienten desmotivados o perciben que no son tomados en cuenta.
- b) Falta de comunicación:** La casi nula comunicación de los jefes y trabajadores provocan el bajo nivel laboral por el descontento laboral.
- c) Falta de incentivos:** Ante la ausencia de una capacitación continua y el acceso a un asenso que propicie el fortalecimiento del clima laboral, la productividad de sus servidores administrativos tendrá efectos adversos.

Efectos:

- a) Insatisfacción laboral de los trabajadores:** Generado por el descontento y/o desinterés por parte de los directivos que muestran indiferencia ante sus opiniones y reclamos.
- b) Resquebrajamiento de las relaciones personales:** A pesar de las constantes reuniones laborales, si los directivos permanecen en la inacción ante el descontento de los trabajadores, entonces se provoca un resquebrajamiento de las relaciones entre ellos.
- c) Disputas por puestos de trabajo:** La injerencia de los jefes para que el trabajador pueda ascender a un puesto de trabajo sin previa calificación y capacitación ocasiona que el colaborador perciba que su trabajo no está siendo valorado y que en la empresa prima el nepotismo.
- d) Bajo desempeño laboral:** El desinterés por parte de los jefes, la carencia de capacitaciones, la ausencia de comunicación y la despreocupación por el trabajador provocan un bajo rendimiento laboral.

1.2. Trabajos Previos

Internacionales.

Según (K. V. V. Castro et al., 2020), en su estudio titulado “*Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario*”, que tuvo la intención de diseñar un modelo de gestión con la intención de brindar fortalecimiento el desempeño laboral de la plana administrativa de la institución financiera, estableció como metodología un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo apoyado en el método deductivo. Como conclusión, los autores señalaron que el exceso de trabajo, las bajas remuneraciones, infraestructura no acondicionadas y la ausencia de organización a causa de contrataciones deficientes son determinantes de para la creación de un ambiente inestable que afecta directamente al desempeño laboral de los colaboradores, ocasionando

desmotivaciones, faltas de compromiso y baja calidad en la productividad de los mismos.

Acorde con (Chirinos et al., 2018), a través de su artículo de revista titulado “El clima organizacional en el emprendimiento sostenible”, estableció como objetivo general establecer un análisis sobre el clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Bajo una metodología descriptiva transaccional, concluyeron que la variable dependiente tiene influencia en el desenvolvimiento de las tareas de los empleados. Dependiendo de los alcances que la organización les ofrezca, esta influencia puede ser positiva o negativa.

En relación con (Panchi, 2018), en su estudio titulado “La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas”, planteó el objetivo general de estudiar la influencia del clima organizacional sobre el desarrollo de las organizaciones postmodernas. Con su metodología, de alcance básico descriptiva, concluyó que es fundamental que las organizaciones busquen consolidar y fortalecer un ambiente organizacional para su correcto funcionamiento, donde, los colaboradores que laboran en el lugar, se permitan sentirse identificados y satisfechos con la organización.

Por su parte, tal como (Sum, 2015) señala en su tesis de investigación "Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, cuyo objetivo general fue identificar cómo influye la variable dependiente sobre la independiente. Para ello, empleo una metodología de tipo descriptivo, la población utilizada fue de 34 participantes de los diferentes sexos en un promedio de 18 a 44 años de etnia en su mayoría ladina y minoría indígena, además logro medir el desempeño laboral mediante la escala de Likert. Concluye que el desempeño laboral de los colaboradores es influenciado por su nivel de motivación, además explica que esta relación se debe a que a la motivación, por parte del estímulo a través de incentivos y promociones, permite que se encuentres más satisfechos por el trabajo realizado.

Por último, según (Pedraza, 2018) en su artículo de investigación “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del

capital humano” cuyo objetivo general fue realizar un análisis sobre la correlación entre ambas variables de interés a partir de la percepción de los colaboradores de instituciones públicas y privadas. Aplicó una metodología cuantitativa con diseño no experimental, transversal y explicativo. Concluyó que la identidad, la ayuda y el afecto contribuyen a la creación de un ambiente agradable en el clima laboral de cualquier empresa, también los motiva para que realicen cualquier tarea encomendada.

Nacionales.

Acorde con (Mamani, 2019) , en su tesis de investigación titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca – 2019”, planteo como objetivo general identificar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Cusco S.A., para ello, hizo uso de una metodología cuantitativa, descriptiva correlacional y no experimental. Señaló como conclusión que efectivamente existía una correlación significativa entre dichas variables con una representación numérica de $r=0.416$. Asimismo, expuso que a mayor interés y empeño se le dé a la creación de un ambiente laboral agradable, se incrementa el desempeño laboral y el correcto funcionamiento de sus trabajadores.

Adicionalmente, en relación con (Rojas, 2019) en su tesis de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión – Pasco 2017”, planteo el objetivo general de determinar la posible relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión. También, puso en práctica una metodología cuantitativa con alcance descriptivo correlacional. Concluyó que existió una correlación significativa estadísticamente entre las variables de interés, debido a que su coeficiente de correlación tiene un *p-value* menor a 0,000.

Según (Santos, 2018), a través de su tesis de investigación titulado “El clima organizacional y el desempeño laboral del trabajador del plan de salsas en

la empresa DANPER - Trujillo 2017”, planteó como objetivo general identificar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal operativo en la empresa DANPER Trujillo S.A.C. También, planteo una metodología cuantitativa, hipotética- deductiva, de tipo descriptiva-transaccional, y diseño un instrumento de recolección de datos compuesto por 23 preguntas dirigido a una muestra integrada por 317 trabajadores. La investigación concluye que el clima organizacional posee un efecto positivo y significativo sobre el desempeño laboral de los trabajadores, debido a que el coeficiente de correlación fue igual a 0.542 y su *p-value* fue 0.013, también recalca que se deben imponer las políticas pertinentes para impulsar el desempeño laboral preservando un clima organizacional cómodo.

En referencia a (Salinas, 2017), según su tesis de investigación denominado “Clima organizacional y su desempeño laboral, en el personal administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión”, planteo el objetivo general de determinar la relación entre el clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la mencionada institución.

Para concretar el objetivo general, implementó una metodología cuantitativa con diseño correlacional, descriptivo y de corte transversal, además ha tomado como muestra a 152 trabajadores nombrados y les ha aplicado un instrumento de cuestionario que abarca cuestionamientos sobre las dimensiones del clima organizacional y del desempeño laboral. Finalmente, ha concluido que existió una relación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional, no obstante, se trata de una relación moderada.

Por último, en relación con (Cueva y Díaz, 2017), cuya tesis de investigación fue “Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017” y su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco. El desarrollo de la investigación tomo en cuenta una metodología cuantitativa de tipo correlacional, no experimental y de corte

transversal. Las conclusiones alcanzadas más importantes fueron, en primer lugar, la existencia de una correlación significativa estadísticamente entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral, también, concluye que un adverso ambiente laboral origina ineficiencia, reduce la comunicación entre los trabajadores y vuelve más improductivos a los trabajadores.

Locales.

Acorde con (Santisteban, 2020), en su tesis de investigación “El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo”, propuso el objetivo general de determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la institución mencionada, desarrollando una metodología cuantitativa de tipo correlacional y la aplicación de un instrumento de cuestionario hacia una muestra de 118 trabajadores. Ha alcanzado como conclusión que el mejoramiento del clima organizacional ocasiona que mejore el desempeño laboral, debido a que el análisis estadístico ha hallado como resultado que sobre la existencia de una correlación significativa positiva, mediante un coeficiente de Spearman de 0.090 y una significancia menor a 0,5.

En relación con (Díaz, 2018), en su investigación denominada “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de José Olaya, Chiclayo 2016”, concretó el objetivo general de determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución mencionada. Implementó una metodología cuantitativa con tipo descriptivo – explicativo, y un diseño de investigación no experimental, asimismo, empleo una muestra de 60 trabajadores y se aplicó una encuesta. Señaló como conclusión que existe una influencia alta y significativa por parte del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores participantes del estudio.

En relación con (A. M. V. Castro, 2019), por medio de su estudio titulado “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacora, 2019”, señaló como objetivo general

identificar la relación entre ambas variables de estudio. Para ello, empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio correlacional, y se aplicó dos cuestionarios para evaluar a cada una de las variables de interés. En conclusión, expuso que, ambas variables cuentan con una relación significativa alta y directa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,902 y una significancia bilateral igual a 0,000.

Acorde con (Sousa, 2018), en su tesis de investigación “Plan de mejora continua para incrementar el desempeño laboral en la empresa Alpes Chiclayo S.A.C”, con el objetivo de proponer un plan de mejora continua para incrementar la productividad en la empresa Alpes Chiclayo S.A., puso en marcha una metodología cuantitativa de tipo aplicada y con un diseño no experimental, además la muestra está compuesta por el total de trabajadores. Los resultados indican un bajo desempeño en la empresa siendo percibido por el 75% del personal, por consiguiente, se puede estimar que se puede incrementar la producción en un 20%. Además, plantea la conclusión de que el factor con mayor relevancia que explica a la productividad del proceso son los recursos humanos, por ende, la organización debería poner en marcha acciones que les den la prioridad merecida para cuidar su permanencia en la empresa.

Por último, (Almeyda, 2018) en su tesis de investigación titulada “La gestión de talento humano basado en la motivación para generar productividad laboral en la Universidad de César Vallejo, Filial Chiclayo”, planteo como objetivo general proponer la gestión del talento humano basado en la motivación para el mejoramiento de la productividad en los trabajadores de la U.C.V., para ello, concretó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva – propositivo, con un diseño no experimental, además seleccionó una muestra de 137 trabajadores y una encuesta como técnica de la recolección de datos mediante el instrumento de cuestionario. Los resultados más importantes muestran un nivel de productividad bajo y el 72,2% considera que su salario es bajo para la jornada laboral que tiene. Concluyendo que los factores que tienen una marcada influencia sobre la Productividad Laboral de los trabajadores fueron el compromiso, la productividad

y la satisfacción de los trabajadores, por ende, es indispensable la correcta gestión de talento humano para alcanzar las metas.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Variable independiente: el clima organizacional.

Según (Likert, 1967, como se citó en (Bris, 2000), el clima organizacional es el ambiente que se forma por y para los colaboradores de una organización en el lugar donde desarrollan sus actividades. Debido a que se encuentra asociado a la motivación, permite identificar explícitamente los elementos que dan motivación a un determinado ambiente; por ello, se da una aceptación cuando la moral de los integrantes es alta y los deseos y necesidades personales son satisfechos, caso contrario, la moral de los trabajadores es baja cuando estos no se encuentran satisfechos.

Por otro lado, (C. E. A. Méndez, 2006) menciona que el clima organizacional está enmarcado en el ambiente propio de la institución, y es percibida y producida por quienes forman parte de ella, también explica que las condiciones laborales que se presentan en el transcurso de su crecimiento organizacional se expresan a través de diferentes dimensiones, tales como la percepción, grado de participación y actitud; de esta forma, se puede establecer el comportamiento, la motivación, el nivel de productividad y de satisfacción.

(Zárate, 2013) expone que el ambiente laboral crea las condiciones necesarias para explicar el comportamiento de los trabajadores, en sentido, las dificultades que enfrente la empresa u organización, se verán denotadas en la inconformidad de los clientes y empleados, quienes trasladarán sus emociones reprimidas hacia quienes los rodean dado que enfrentan un momento de estrés.

1.3.1.1. Teoría de los factores.

(Herzberg, 2003) menciona dos teorías motivacionales: el factor intrínseco que abarca los factores netamente de la motivación, y el factor extrínseco que se encuentra relacionados a factores relacionados a la higiene. El primero contiene a

determinantes como la autorrealización, ascensos, derecho de elegir su forma de trabajo, certificaciones y reconocimientos. El segundo suele estar compuesto por los sueldos, beneficios sociales, supervisión, condiciones física y ambiental, y otros factores que evitan la insatisfacción.

1.3.1.2. Teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo).

Acorde con (Mayo, 2004) , el clima organizacional se origina bajo el propósito de darle un fin a la ejecución de métodos rigurosos a los que colaboradores eran sometidos en contra de su voluntad en el siglo XX, también muestra que la teoría clásica de Henry Fayol y Ford no contempla una preocupación genuina por la comodidad del clima laboral, puesto que percibían a seres humanos como máquinas cuyo único propósito era la producción, por tanto, su interés primordial fueron los efectos psicológicos que demostraban que quienes no se desempeñan adecuadamente es por consecuencia a una ineficiente comunicación y falta de consideración por parte de sus superiores.

1.3.1.2.1. El experimento de Hawthorne. (Mayo, 2004) establece su respaldo hacia la necesidad de la preocupación por el clima laboral mediante los siguientes enunciados:

- a) Nivel de producción. Nivel de índole grupal que concluye en que el grado de producción tiene mayor influencia por parte de las normas establecidas por el grupo de trabajo que por los incentivos relacionados al salario o materiales de producción
- b) Comportamiento social de los colaboradores: El trabajador no se comporta de forma aislada, al contrario de ello, se desenvuelve como un integrante de un grupo social.
- c) Las relaciones humanas: Labor básica de formación administrativa sobre una élite con la habilidad de comprensión y comunicación, integrada por jefes democráticos, persuasivos y apreciados por sus compañeros de trabajo, abocados a la lógica administrativa.

- d) Las recompensas y sanciones sociales: El individual es motivado principalmente por la necesidad de integración grupal y reconocimiento colectivo.
- e) Grupo informales: Al mismo tiempo que los clásicos centraban sus preocupaciones en los aspectos formales de la cooperación, los investigadores de Hawthorne se concentraban en los informales.
- f) Énfasis en los aspectos emocionales: El conflicto social debe ser evitado a través de un manejo administrativo humanizado que establezca un tratamiento que prevenga dichos acontecimientos.

1.3.1.3. Importancia del clima organizacional.

(Hall, 1996) expone que el clima organizacional consta de gran relevancia, puesto que presenta los valores, actitudes y creencias de los individuos que, a la vez, demuestra relevancia para el administrador, debido a que les da el permiso de realizar un análisis y diagnóstico sobre el ambiente de su centro de trabajo a causa de tres simples motivos: desarrollar una administración eficaz, ejecutar una evaluación sobre los orígenes del conflicto, y el porqué del estrés o satisfacción que intervienen y causan comportamientos negativos en la empresa.

1.3.1.4. Características del clima organizacional.

(Hall, 1996) presenta que las características del clima organizacional suelen ser las siguientes:

- Está asociado con la situación que se presenta en la parte interna de la empresa.
- Expresa un sentido de pertenencia.
- Desarrolla una gran influencia que se ve reflejada en el actuar de quienes forman parte de él.
- De presentarse ausentismo y excesivas rotaciones laborales, corre el riesgo de indicar falencias y deficiencias en el ambiente de la organización.

1.3.1.5. Tipos de clima organizacional.

De acuerdo con (Likert, 1967, como se citó en Bris, 2000), existen cuatro tipos de clima organizacional relacionados con el modelo de dirección, estilo de liderazgo y estilo de trabajo. El Autoritario, se trata del explotador que es en donde los cargos superiores no transmiten confianza a sus trabajadores, por el contrario, transmiten temor, ocasionando que no existan relaciones entre jefes y subordinados, y que las decisiones, sean planteadas únicamente por jefes. Autoritarismo Paternalista, relacionado a los vínculos de confianza que se crean entre la dirección y subordinados, empleando diferentes tipos motivacionales con el fin de que los trabajadores, fortalezcan su desenvolvimiento funcional. Clima participativo, que también, cuenta con dos divisiones: Consultivo, basado en la confianza entre superior y subordinado, donde el mencionado anteriormente, tiene participación en las tomas de ciertas decisiones, buscando de esta forma, satisfacer las necesidades identificadas y establecer un plan que oriente el logro de las metas planteadas. Finalmente, Participación de grupo, se presenta absoluta confianza entre todos los integrantes de la organización, independientemente del cargo que se ocupe, persiguiendo la interacción de cada cargo para la toma de decisiones, ofreciendo una comunicación vertical, horizontal, ascendente y descendente, basándose en responsabilidades compartidas, motivando el trabajo en equipo.

Desde el punto de vista de **(Rousseau, 1988, como se citó en (Robbins y Judge, 2009)**, existen cuatro tipos de clima organizacional; El Psicológico, primordial para la percepción de las personas no agregadas al clima de los individuos, la forma en que cada trabajador controla su experiencia en el interior del ambiente. Para el expositor, diferentes componentes permiten dar forma al clima psicológico: la manera de pensar, la personalidad, etapas cognoscitivas, estructura, culturas y relaciones interpersonales. Clima Agregado, asociado a la construcción de la pertenencia de los individuos o alguna unidad que se puede identificar de la organización formal o informal, y un acuerdo al interior de la unidad en relación a las percepciones. De acuerdo al autor, un clima agregado es aquel que permite que los colaboradores, no experimenten situaciones

desagradables, y sus relaciones con los demás integrantes de la asociación sean con el fin de brindar servicios y fortalecer un grupo común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Clima Colectivo, considera las apreciaciones de manera individual de cada factor situacional con el fin de combinarlos en grupos que reflejen y aporten resultados al ambiente laboral. El clima organizacional, se considera como aquel que identifica cualidades y habilidades que presente una organización, es decir, caracterizan lo experimentado por cada persona que forma parte de ella.

1.3.1.6. Dimensiones del clima organizacional según Likert.

a) Motivación. Las necesidades siempre encuentran la forma de darle a los individuos las sensaciones de carencia, así sea solamente de forma momentánea. Según (Bris, 2000), la motivación funciona como el motor que incentiva o promueve a un individuo a realizar acciones con el fin de cumplir con un deseo o satisfacer una necesidad, además explica que motivar es importante y consta no solamente de emitir palabras, también de dar seguridad a alguien para que puedan adoptar una actitud diferente ante cualquier circunstancia. Expresa algunas motivaciones.

- Dinero: Se considera como el motivo fundamental de trabajo, ya que permite adquirir otros bienes materiales que nos proporcionarían un status y prestigio social.
- Estabilidad laboral: factor motivacional sumamente valorado por los individuos, debido a que es aquel que permite que el trabajador se sienta seguro, estable, funcional, competitivo y útil en la sociedad.
- Oportunidad de ascenso y promoción: forma parte de la autorrealización. El deseo de crecimiento profesional y laboral, alcanzando nuevos logros y enfrentando nuevos retos con el propósito de conseguir un mejor estatus social y laboral.
- Condiciones laborales: aspectos sumamente fundamentales para lograr un adecuado desempeño laboral; la infraestructura debe incluir en ella condiciones físicas saludables y todos los recursos y materiales

necesarios para que, quienes desempeñen sus tareas, lo logren de forma eficiente y productiva.

b) Liderazgo. Para (Bris, 2000), los líderes son aquellos que crean o limitan los espacios, y que expresan su preocupación por el crecimiento de sus colaboradores fomentando la integración institucional interna, y reconocen o sancionan el desenvolvimiento del trabajador.

- **Líder autocrático:** quien se encarga de tomar las decisiones, no tiene confianza en los demás, siente superioridad sobre el resto, y recurre al reconocimiento y/o sanción como manipulación.
- **Líder carismático:** está en constante búsqueda de la aprobación grupal a través de las emociones, el reconocimiento y la admiración colectiva; cuando no ocurre de manera negativa, también suele recurrir a la manipulación para el mantenimiento del manejo de su equipo.
- **Líder participativo:** el que asume retos, quien posee una visión compartida orientada hacia la cooperación e intervención de cada integrante con el propósito de enriquecer su desarrollo y celebrar cada logro obtenido.
- **Líder por asesoría:** Cuenta con la destreza de empatizar, capacitar y dirigir e impulsar a su equipo a actuar en beneficio de la mejora continua.

c) Comunicación. Según (Bris, 2000), , la comunicación permite que los individuos formen un vínculo con el fin de lograr un mismo objetivo.

Para cualquier institución, comunicarse debe ser un elemento prioritario dentro de su estructura organizacional porque esta ayudará a dinamizar los procesos que internamente la conforman.

- Para cualquier institución, comunicarse debe ser un elemento prioritario dentro de su estructura organizacional porque esta ayudará a dinamizar los procesos que Comunicación interna: se desarrolla al interior de la organización a fin de alcanzar las metas, no solo corporativas, sino también, estratégicas. Se debe de ejecutar entre cada de una los integrantes de las diferentes áreas.

- Comunicación externa: es el tipo de comunicación orientada a generar mensajes para la creación, manutención y enriquecimiento de las relaciones con los diferentes públicos que forman parte de los planes de la organización, asimismo, permite la proyección de una imagen próspera y rentable de la misma promoviendo actividades y servicios.

d) Satisfacción laboral. Según (Likert, 1967, como se citó en Bris, 2000), el hecho que un colaborador pueda autorrealizarse a través de sus funciones laborales y sentirse conforme con la labor que desempeña, ha sido el principal motivo de preocupación, por parte de investigadores y de los dirigentes.

Por otro lado, (Dailey, 2012) indica que la satisfacción laboral es una emoción expresada a consecuencia del trabajo que un individuo posee sobre la percepción de los eventos que se producen en su ambiente laboral.

1.3.2. Variable dependiente: el desempeño laboral.

(Chiavenato, 2011) recalca que las formas de actuar que expresan los colaboradores son de gran relevancia para el desarrollo de los planes futuros establecidos por parte de la institución. Por consiguiente, por medio del comportamiento de los trabajadores, se puede observar su rendimiento y compromiso con la organización.

Por su parte, (Uría, 2011) señala que el comportamiento de un colaborador es crucial para determinar el modo que este tiene para llegar a lograr las metas planteadas, de esta manera, se constituye una estrategia de forma individual. También explica que las habilidades que los colaboradores poseen se verán por medio de su interacción natural al momento de realizar sus actividades, con el fin de aportar grandes resultados a la organización, sin correr riesgos o cambios amenazantes hacia esta. Por último, indica que el desempeño laboral es lo cumplido por parte de del trabajador para alcanzar las metas que se han trazado en la empresa.

1.3.2.1. Teoría de la finalidad.

Tal como indica (Chiavenato, 2011), en la década de 1960 Edwin Lock propuso sobre lo fundamental que era trabajar por lograr un objetivo que represente a la base de una organización, además su análisis indicó que el trabajador es quien debe trabajar por ella teniendo en cuenta la entrega y compromiso que se debe emplear para poder alcanzarla, por otra parte, los objetivos que son trazados específicamente, tienden a mejorar el desenvolvimiento de cada trabajador permitiendo que acepten tomar retos que. Cabe señalar, que este método estratégico ayudará a que el desempeño laboral sea concreto y fulminante para el crecimiento de la organización. Esta teoría también se le conoce como *teoría de las metas de Locke*.

1.3.2.2. Evaluación del desempeño laboral.

(Mendoza, 2009) explica que como en el grupo de funciones laborales, se deben desempeñar varias funciones para cumplir con sus obligaciones, además los factores más influyentes son la disciplina y el ánimo de los trabajadores, debido a que permiten ejecutar una acción con una alta calidad en centro de trabajo.

1.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral.

En palabras de (Chiavenato, 2011), las dimensiones son las siguientes:

a) Productividad. La productividad concuerda con las teorías simplistas que fijan su única razón de interés en lo que se pueda obtener por parte de la productividad del capital. No obstante, producen una ventaja dual en la realización de dicha idea fundamental.

- **Rendimiento:** Es un nivel de crecimiento constante que opera cada trabajador de manera rutinaria.
- **Recursos:** Es la necesidad e implementación de los requisitos necesarios para la ejecución habitual y adecuada que requiere la persona en su día laboral.
- **Tiempo:** Programación de procesos para un correcto rendimiento.

b) Responsabilidad. (Chiavenato, 1994) argumenta que la interpretación de las organizaciones bajo la forma tradicional, donde se toman en cuenta el empresa-trabajador o capital-trabajo, la globalización, y otros conceptos, es la extensión de la red de contactos empresariales.

- **Asistencia:** Protocolo que debe cumplir cada trabajador de forma habitual.
- **Puntualidad:** Acción del trabajador que cuenta con actitudes positivas.
- **Beneficios:** Reconocimientos que la organización otorga a sus integrantes.
- **Tiempo Extra:** Recompensa solicitada por el trabajador a cambio de un incremento en sus procesos de producción.

c) Calidad de trabajo. En relación a este punto, (Chiavenato, 2009) comenta que el trabajo forma gran parte del espacio y tiempo en que se desarrollan los seres humanos, ya sea a nivel individual o grupal.

- **Logros alcanzados:** Son las metas cumplidas por parte del personal de la empresa.
- **Nivel de calidad:** Es la entrega del trabajador para lograr los objetivos trazados por la empresa.

d) Habilidades organizativas. (Chiavenato, 2009) menciona que la habilidad organizativa se refiere al fortalecimiento del trabajo en equipo, el liderazgo, la mediación, planificación o alguna de las habilidades a fines.

- **Eficiencia:** Capacidad para utilizar mejor los recursos.
- **Coordinación:** La unidad colectiva con una meta en común.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

1.5.1. Justificación social.

Acorde con (Hernández et al., 2010), se pueden formular las siguientes preguntas para dar una justificación social a la investigación, ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes obtendrá beneficios con los resultados provenientes de distintos estudios?, ¿de qué manera?. En resumen, ¿qué alcance o proyección social tiene?

El presente estudio marcará un efecto positivo en los trabajadores de la empresa Electronorte – Cutervo desempeñados en cada una de las diferentes áreas empresariales, con el propósito de aportar al funcionamiento y desarrollo de las actividades para lograr fortalecerlas completamente. Cabe señalar que debido a la existencia de procesos y posibles cambios que deben ser revisados minuciosamente, la puesta en marcha se verá complicada, sobre todo, por los efectos que se tiene sobre el desempeñado laboral. Además, la relevancia radica en el uso que tendrá como material informático para las diferentes instituciones.

1.5.2. Justificación teórica.

Según (H. Méndez, 1994), la motivación que tiene el investigador nace de la inquietud que posee para estudiar diversos enfoques teóricos acorde a un fenómeno en particular, en ese sentido, el propósito es concretar posibles causas para dar encuentro a nuevas explicaciones que puedan modificar o complementar la hipótesis o resultado inicial.

El presente trabajo se justificará de forma teórica la relación que existe entre las variables de interés, las cuales enmarcan de forma relevante en las diferentes empresas en la actualidad. Además, se ha comprobado la inexistencia de un adecuado ambiente de trabajo en la organización Electronorte ubicada en el distrito de Cutervo, por ende, se da lugar a la motivación para trabajar con el objetivo de fomentar nuevas soluciones que sirvan al mejoramiento y optimización del rendimiento laboral de los trabajadores. La presente investigación también

tiene una justificación teórica debido a que pretende marcar un antecedente para futuros trabajos de investigación.

1.5.3. Justificación metodológica.

En concordancia con (Méndez, 1994), la motivación también hace referencia a la utilización de métodos y técnicas específicas (entrevistas, cuestionarios, etc.) que servirán como aporte a la investigación que intenta indagar en cierto problema.

Por lo tanto, el desarrollo de la investigación se justifica metodológicamente debido a que se cuenta con la tecnología necesaria que permitirá realizar el proceso y recolección de datos, del mismo modo, se hará uso de instrumentos necesarios para el mismo.

1.5.4. Justificación institucional.

Como menciona (Zavala, 2008), los aspectos relacionados con la institución constituyen factores motivacionales para la ejecución de la investigación.

Por medio de la presente investigación, se pretende analizar la importancia que tiene un adecuado clima laboral para estimular la productividad y rendimiento de quienes forman parte de la empresa de estudio, además, se mostrará la importancia del clima laboral a través de los resultados, posteriormente, a partir de los resultados presentados se pueden diseñar nuevas estrategias para beneficio de la institución.

1.6. Hipótesis

a) Hipótesis general.

Existe relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

b) Hipótesis específica.

Existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.
- Conocer el nivel del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.
- Conocer la relación entre cada una de las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. *Tipo de investigación.*

De acuerdo con (Hernández et al., 2010), la investigación se ha basado en un enfoque cuantitativo, debido a que permite exhibir los resultados obtenidos de una manera más amplia. Por otra parte, el alcance de la investigación es descriptiva correlacional, dado que busca analizar e interpretar los factores que se presentan en la problemática, y determinar la relación o influencia que existe sobre dos o más variables. Adicionalmente, el propósito que la investigación posee es de tipo aplicada, porque busca la solución de problemas prácticos. Por último, el diseño de la investigación es transversal - no experimental, debido a que el análisis y desarrollo de las variables a estudiar se realizan sin ningún tipo de modificación o manipulación, en un periodo específico de tiempo. Según (Rodríguez, 2005), las investigaciones denominadas como aplicadas también reciben la nominación de estáticas o dinámicas.

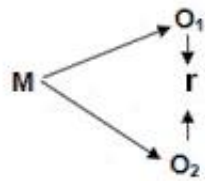
2.1.2. *Diseño de la investigación.*

Transversal

En relación con (Hernández et al., 2010), la investigación tiene el carácter de transversal cuando su desarrollo tiene lugar en un solo momento, por ende, la presente investigación es transversal.

No experimental

Tomando en cuenta a (Hernández et al., 2010; Valderrama, 2013), se puede definir al diseño no experimental como aquel que se caracteriza por no manipular las variables de interés, entonces, la investigación se caracteriza por concentrarse en un diseño no experimental. El esquema del diseño que se ha planteado es el siguiente.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Figura 1: *Esquema correlacional*

Fuente: Externa

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Variables.

a) **Clima organizacional.**

Según (Liker, 1967, como se citó en Briss, 2000), el ambiente laboral se forma a partir de las relaciones que entablan los colaboradores. Además, está asociado con el nivel de motivación que demuestran los trabajadores de forma explícita. Por ello, es positivo cuando brinda el crecimiento moral del personal y la satisfacción de sus necesidades personales.

b) **Desempeño laboral.**

En relación con (Chiavenato, 2011), el desempeño laboral es el conjunto de acciones de los trabajadores, los cuales tienen gran relevancia en la ejecución de las metas trazadas por parte de la institución.

2.2.2. Operacionalización.

Tabla 1

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	TEC/INSTRUMENTO
Clima organizacional. Según (Likert, 1967, como se citó en Bris, 2000)	Motivación	Dinero	¿Está conforme con la remuneración que percibe mensualmente?	Encuesta/ cuestionario
		Estabilidad de empleo	¿El tipo de contrato que tiene me da estabilidad laboral?	
		Oportunidad de ascenso y promoción	¿La institución le brinda a ascender a un mejor puesto?	
	Liderazgo	Autocrático	¿Su jefe escucha las opiniones y sugerencia del personal o simplemente impones sus decisiones?	
		Carismático	¿Su jefe se preocupa por que dar bien y tener la aprobación del personal ante alguna decisión que se tome?	
		Participativo	¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?	
	Comunicación	Por asesoría	¿El jefe motiva y orienta al personal a desarrollar sus habilidades?	
		Interna	¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	
		Externa	¿Considera que la manera que trabaja su institución es un ejemplo para otras instituciones?	
		Satisfacción laboral	Eventos laborales	
Méritos laborales	¿Se reconoce los méritos y esfuerzos en el trabajo?			

Operacionalización de la variable independiente

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	TEC/INSTRUMENTO
Desempeño Laboral. Según (Chiavenato, 2011)	Productividad	Rendimiento	¿Logra culminar con éxitos sus actividades en el trabajo?	Encuesta/ cuestionario
		Recursos	¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para el buen desempeño?	
		Tiempo	¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	
	Responsabilidad	Asistencia	¿Tiene dificultad para asistir a la institución sin faltar?	
		Puntualidad	¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	
		Horas extras	¿Tiene inconveniente trabajar horas extras ante la acumulación de cargas de trabajo?	
	Calidad de trabajo	Logros alcanzados	¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	
		Nivel de calidad	¿Realiza sus laborales cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	
	Habilidades organizativas	Eficiencia	¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se les brinda?	
		Eficacia	¿Cómo equipo de trabajo siempre busca la mejora continua?	
Coordinación		¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?		

Operacionalización Variable Dependiente

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y Muestra

Población

Según (Arias, 2006, p. 13), la población estadística se define como el grupo que comprende a cada uno de sus elementos cuyas particularidades quieren ser estudiadas.

La población de este estudio se conformó por 110 trabajadores, quienes integran los cargos administrativos y técnicos.

Muestra

Adicionalmente, (Arias, 2006, p. 13) establece que la muestra estadística es un subconjunto de elementos seleccionados que forman parte de la población objetiva, además se obtiene a partir de una técnica de muestreo. Se caracteriza por ser representativa, dado que las conclusiones obtenidas a partir de una muestra deben ser extensivas hacia la población.

En ese sentido, la muestra está compuesta por 110 a causa de su la población pequeña.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnicas:

Se hará uso de la encuesta para la recolección de información de la muestra establecida, debido a que esta técnica da paso a la obtención de datos de forma más sistemática, a diferencia de otros procedimientos de observación.

Según (Huamanchumo y Rodríguez, 2016), la encuesta se le puede considerar como una investigación sobre las unidades muestrales, mediante el uso de preguntas estandarizadas con el propósito de recabar características objetivas de la población.

Instrumento de recolección de datos:

Se tomará un cuestionario validado y reconocido estructurado a base de 22 ítems, los cuales están relacionados con ambas variables.

(Monje, 2011) afirma que el cuestionario es el instrumento que será útil para registrar los datos pertinentes de las unidades muestrales, además puede llevar a cabo de forma física o virtual.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

(Hernández et al., 2010) explican que el enfoque cuantitativo exige la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Por ende, el procesamiento de los datos se realizará mediante el software estadístico SPSS versión 22, del cual se obtendrán tablas porcentuales, gráficos estadísticos y tabulaciones con sus respectivas interpretaciones.

2.6. Aspectos Éticos

(Del Cid et al., 2007) precisan la importancia que un estudio considere los aspectos éticos, por ellos, la presente investigación contempla el cumplimiento de los protocolos exigidos por la U.S.S. para su desarrollo, del mismo modo, se ha respetado los derechos de propiedad intelectual mediante las citas y referencias en el marco de las normas APA, también ha respetado la veracidad de los datos proporcionados. Por último, este documento de investigación se encuentra evaluado por el programa Urkund, el cual es un software que realizará un análisis a través de una tecnología avanzada, las similitudes que se presenten en relación a otros informes ya realizados, el resultado emitido servirá como evidencia de que el presente ha tomado responsabilidad hacia los derechos pertenecientes a terceros.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Acorde los lineamientos del rigor científicos expuestos por (Del Cid et al., 2007), el desarrollo de la investigación solamente contempla datos confiables,

válidos y estuvieron protegidos, además, credibilidad de la información se demuestra a través de la aplicación de instrumentos confiables y válidos.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Estadísticos descriptivos.

Tabla 3

Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

Clima Organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Bajo	57	51.8%
	Medio	30	27.3%
	Alto	23	20.9%
Liderazgo	Bajo	19	17.3%
	Medio	39	35.5%
	Alto	52	47.3%
Comunicación	Bajo	21	19.1%
	Medio	53	48.2%
	Alto	36	32.7%
Satisfacción Laboral	Bajo	29	26.4%
	Medio	45	40.9%
	Alto	36	32.7%

Fuente: Elaboración propia.

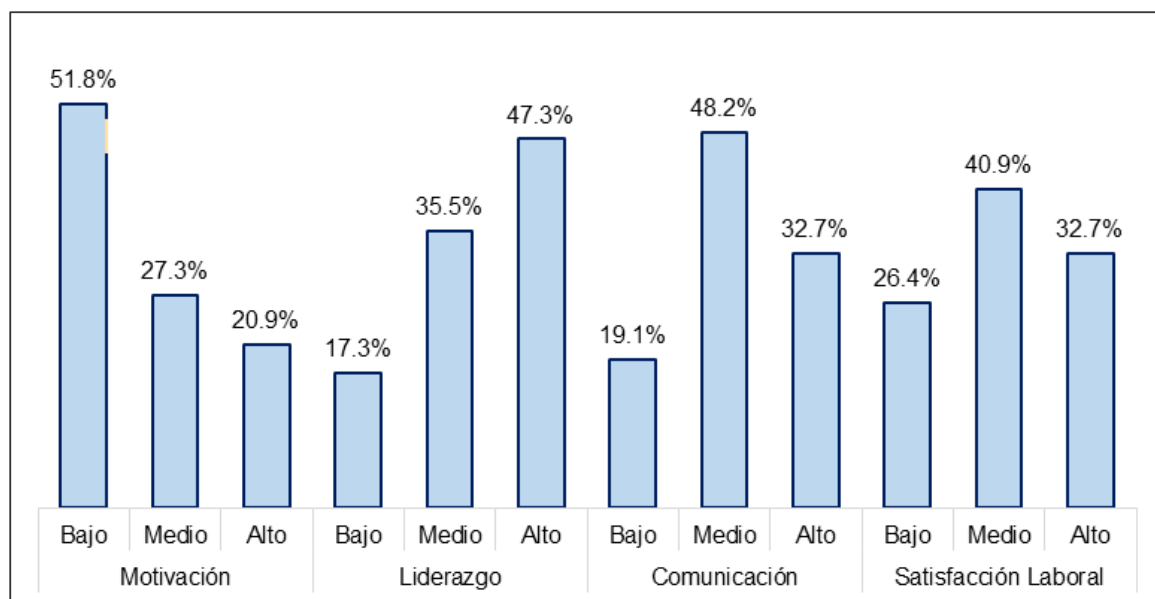


Figura 2: *Porcentaje del nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.*

Fuente: Elaboración propia

Nota. La figura muestra las cifras porcentuales de los niveles de clima organizacional de los participantes del cuestionario.

Se puede observar que el un porcentaje considerable de la muestra considera que el clima organizacional tiene un nivel medio en las dimensiones comunicación y satisfacción laboral siendo de 48.2% y 40.9%, respectivamente. Por otra parte, el 51.8% y 47.3% de la muestra perciben un nivel bajo acerca la dimensión motivación y un nivel alto sobre la dimensión de liderazgo respectivamente.

Tabla 4

Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019

Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje	
	Bajo	14	12.7%
Productividad	Medio	52	47.3%
	Alto	44	40.0%
	Bajo	51	46.4%
Responsabilidad	Medio	32	29.1%
	Alto	27	24.5%
	Bajo	16	14.5%
Calidad de Trabajo	Medio	57	51.8%
	Alto	37	33.6%
	Bajo	29	26.4%
Habilidades Organizativas	Medio	45	40.9%
	Alto	36	32.7%

Fuente: Elaboración propia.

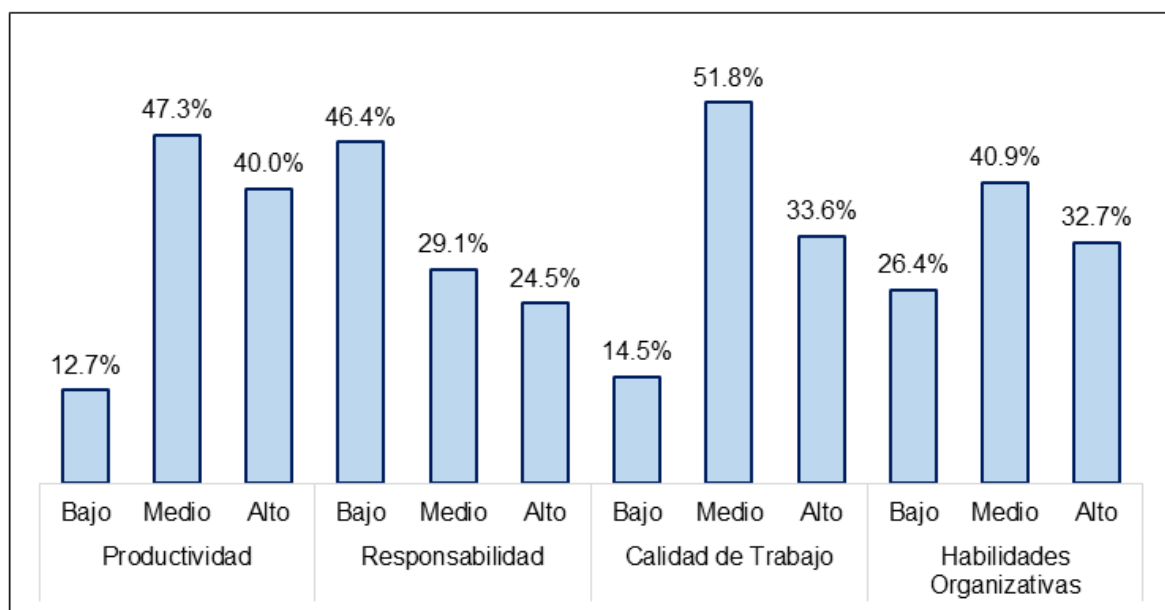


Figura 3: *Porcentaje del nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.*

Fuente: Elaboración propia.

Nota. La figura muestra las cifras porcentuales de los niveles de desempeño laboral de los participantes del cuestionario.

Se puede interpretar que una parte importante de la muestra tiene una percepción de nivel medio en las dimensiones de productividad, calidad de trabajo y habilidades organizacionales, siendo 47.3%, 51.8% y 40.9% respectivamente. Cabe señalar, que el 46.4% de la muestra considera que existió un bajo nivel en la dimensión de responsabilidad.

3.1.2. Prueba de hipótesis.

Hipótesis general. Existe relación entre el nivel clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

H₀. Si Existe relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

H_A. No Existe relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

Valor de significancia: α es igual a 0.05, nivel de confianza del 95% y valor de Z de 1.96.

Criterios:

$p < \alpha$, entonces se rechaza H_A y se acepta H₀

$P > \alpha$, entonces se rechaza H₀ y se acepta H_A

Donde p es igual al valor de significación (Sig.)

Tabla 5

Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación

Tamaño de la correlación	Interpretación
.90 a 1.00 (-.90a – 1.00)	Correlación bien alta positiva (negativa)
.70 a .90 (-.70 a - .90)	Correlación alta positiva (negativa)
.50 a .70 (-.50 a -.70)	Correlación moderada positiva (negativa)
.30 a .50 (-.30 a -.50)	Correlación baja positiva (negativa)
0.0 a 0.30 (.00 a -.30)	Si existe correlación es pequeña

Fuente: (Hinkle et al., 2003)

Tabla 6

Nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

CLIMA ORGANIZACIONAL		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	18	17	21	56
	% del total	16,4%	15,5%	19,1%	50,9%
Medio	Recuento	1	29	3	33
	% del total	0,9%	26,4%	2,7%	30,0%
Alto	Recuento	1	3	17	21
	% del total	0,9%	2,7%	15,5%	19,1%
Total	Recuento	20	49	41	110
	% del total	18,2%	44,5%	37,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Medidas simétricas clima organizacional y el desempeño laboral

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar	Aprox. S	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Gamma	,488	,098	2,106	,005
N de casos válidos		110			

Fuente: Elaboración propia.

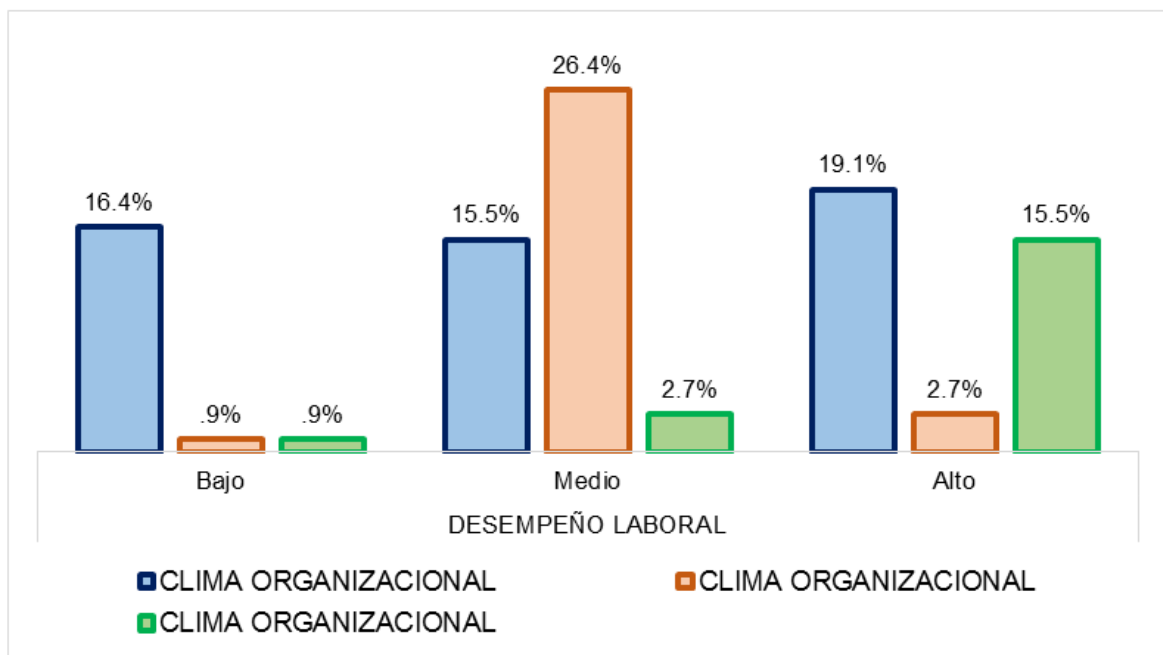


Figura 4: *Porcentaje del nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.*

Fuente: Elaboración propia.

Nota. La figura expone las cifras porcentuales de los niveles de relación entre las variables del estudio.

Se puede apreciar que la valorización de la prueba Gamma contiene una significancia elevada al 0.01, entonces, se intuye la existencia de una correlación positiva de grado moderada entre ambas variables. Desde otro punto de vista, se logra observar que el 26,4% de los participantes con nivel medio del clima organizacional cuentan con un nivel medio de desempeño laboral. Del mismo modo, el 16,4% de la muestra con niveles bajos de clima organizacional también tiene un nivel inferior en el desempeño laboral.

Hipótesis específica: Existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

H₀. Si existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

H_a. No existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019

		Productividad	Responsabilidad	Calidad de Trabajo	Habilidades Organizativas
MOTIVACIÓN	r	,334**	,537**	,365**	,419**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
LIDERAZGO	r	,341**	,345**	,338**	,249**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,009
COMUNICACIÓN	r	,390**	,477	,519**	,530**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	r	,337**	,476**	,422**	,520**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados hallados, la valorización representativa de la significancia del coeficiente de Spearman es de 0.000, por consiguiente, al ser inferior a la significancia del informe que es 0.05 no se puede rechazar la hipótesis nula se asume que existe correlación entre las dimensiones de las variables de interés.

Se determina la valorización de las dimensiones motivación y productividad con una presentación de 0.334, entonces, existe una correlación positiva entre las dimensiones.

Del mismo modo, se determina que entre la dimensión liderazgo y responsabilidad existe una valorización numérica de 0.345, entonces, se trata de una correlación baja, según la tabla 10 y el criterio descrito por (Hinkle et al., 2003).

También, se logra observar entre la dimensión de comunicación y calidad de trabajo tienen un valor de correlación es de 0.519, por lo tanto, se encuentra asociada a una correlación moderada directa.

Finalmente, la correlación hallada entre las dimensiones satisfacción laboral y habilidades organizativas es de 0.520, por lo tanto, también es considerada como una correlación moderadamente positiva.

3.2. Discusión de Resultados

3.2.1. Discusión por objetivos.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019. Para ello, se ha hecho uso del contraste de hipótesis, la cual planteo como hipótesis general nula que existe una relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral. En ese sentido, el procesamiento estadístico encontró como que la prueba Gamma da una valorización significativa al 0.01, entonces, no se puede rechazar la hipótesis

nula y se interpreta que existe una correlación significativa y directa entre ambas variables.

El resultado hallado guarda concordancia con (Mamani, 2019), cuyo documento de investigación también encontró que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además indica que se caracteriza por ser directa. Igualmente, se ha encontrado que (Rojas, 2019) llegó al mismo resultado, dado que concluyó que acerca de la existencia de una correlación con significancia estadística entre ambas variables en una muestra compuesta por profesionales de la salud. Por último, también se ha encontrado que el resultado hallado es coherente con (Santos, 2018), dado que en su investigación se ha encontrado que el clima organizacional influye directa y significativamente sobre el desempeño de los trabajadores, además informa que el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.542, por ende, encontró una correlación moderada. Inclusive, los resultados encontrados también tienen compatibilidad con el estado del arte a nivel local. Es el caso de (Díaz, 2018), cuyo documento de investigación concluyó que existe una correlación elevadamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral por parte de los colaboradores del estudio. También, los resultados hallados guardan relación con (Santisteban, 2020), cuya investigación concluye que el clima organizacional y el desempeño laboral guardan una correlación, además establece que la implementación de mejoras en el clima organizacional ocasiona que el desempeño laboral sea más elevado.

Adicionalmente, la investigación ha planteado como primer objetivo específico Identificar el nivel del clima organizacional de la de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019, para ello, puso en marcha el procesamiento estadístico del cuestionario y ha encontrado que el 48.2% y 40.9% tienen un percepción a nivel medio en las dimensiones comunicación y satisfacción laboral respectivamente, por otra parte, el 51.8% y 47.3% de los encuestados consideraron que existe un nivel bajo en la dimensión de motivación y un nivel alto en la dimensión de liderazgo respectivamente.

Este hallazgo permite asumir que la empresa de estudio debe mejorar sus políticas para elevar la percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional. De hecho, esta interpretación guarda relación con (Panchi, 2018), dado que en su investigación concluye que es crucial para el aumento de la productividad de las organizaciones el mejoramiento de las condiciones del clima organizacional. Asimismo, también mantiene coherencia con (Pedraza, 2018), puesto que su investigación ha alcanzado como conclusión que el clima organizacional crea las condiciones para motivar a los trabajadores a ejecutar las metas asignadas, para ello, establece que la identidad, el apoyo y el afecto deben ser puesto como prioritarios.

La presente investigación también se propuso como segundo objetivo específico a conocer el nivel del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019. Para concretar este objetivo, se han procesado los datos recabados mediante el cuestionario y se ha podido observar que cerca de la mitad de los encuestados perciben un nivel medio a las dimensiones de productividad, calidad de trabajo y habilidades organizacionales, además, el 46.4% de la muestra considera la dimensión de responsabilidad tuvo un nivel bajo. Estos resultados establecen la necesidad que tiene la empresa de mejorar sus índices de desempeño laboral, sobre todo en la dimensión responsabilidad.

La interpretación a la cual se ha alcanzado guarda relación con (Castro et al., 2020), puesto que su investigación planteó como conclusión que las extensas jornadas de trabajo, el ínfimo nivel de remuneración y una inadecuada infraestructura pueden hacer mella sobre el desempeño laboral. También, los resultados hallados tienen similitudes con (Sum, 2015), debido a que concluye que el desempeño laboral puede ser influenciado por la motivación, la cual puede mejorarse mediante incentivos y promociones.

Por último, la investigación tuvo como tercer objetivo específico conocer la relación entre cada una de las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019. Mediante el contraste de la hipótesis específica visualizada en

la tabla 8, se encontró que efectivamente existe una correlación con significancia estadística de 0.334 entre las dimensiones motivación y productividad, igualmente, se encuentra que existe una correlación significativa directa de 0.345 entre las dimensiones liderazgo y responsabilidad, ambos coeficientes de correlación son significativos, no obstante, denotan una correlación baja. Por otra parte, el coeficiente de correlación entre las dimensiones comunicación y calidad de trabajo fue de 0.519, y el coeficiente de correlación entre las dimensiones satisfacción laboral y habilidades organizativas es de 0.520, además ambos estadísticos tienen significancia y son considerados como una correlación moderada.

La correlación directa significativa entre las dimensiones productividad y motivación también fue observada por (Castro et al., 2020), quien concluyó que una baja motivación ocasiona una baja productividad, denotando una relación directa entre ambas dimensiones. También, concuerda con (Pedraza, 2018), cuya conclusión fue que la motivación guarda una correlación relevante estadísticamente con la productividad y el desempeño de los colaboradores, incluso señala que la motivación se genera de la identidad, el apoyo y el ambiente de afecto. Igualmente, los resultados encontrados tienen similitud con Salinas (2017), cuya conclusión fue la existencia entre las dimensiones de motivación y productividad, aunque tuvo un carácter de moderada, además, concluye que existe una correlación positiva débil entre las dimensiones de comunicación y calidad de trabajo.

3.3. Propuesta

PROPUESTAS DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

3.3.1. Presentación de la empresa.

En el mercado, los agentes productores de bienes y/o servicios deben poner en marcha estrategias que les permita maximizar sus beneficios siendo altamente competente. En ese sentido, es importante darle la importancia a la

capacitación del personal y al mejoramiento del clima laboral para poseer un fuerte capital humano que desarrolle sus actividades de forma eficiente.

Por ende, se ha diseñado una propuesta que pretende mejorar los niveles del clima organizacional y del desempeño laboral de la empresa ELECTRONORTE S.A., la cual es una empresa de servicio público que ejecuta sus operaciones en el rubro electricidad perteneciente al Grupo DISTRILUZ y está integrada al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE).

3.3.1.1. Misión, visión y valores de la empresa.

Visión

Consolidarnos como una empresa modelo, eficiente, moderna y responsable.

Misión

Satisfacer las necesidades de energía con calidad contribuyendo al desarrollo sostenible en nuestro ámbito de responsabilidad, con tecnología de vanguardia y talento humano comprometido, actuando con transparencia y aprovechando sinergias corporativas para la mejora continua y generación de valor a nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Valores

- Conocer y satisfacer sus necesidades.
- Simplicidad y transparencia.
- Disponibilidad y cercanía.
- Amabilidad.
- Confianza.
- Equidad.
- Reconocimiento y desarrollo.
- Trabajo en equipo.

3.3.1.2. Organigrama.

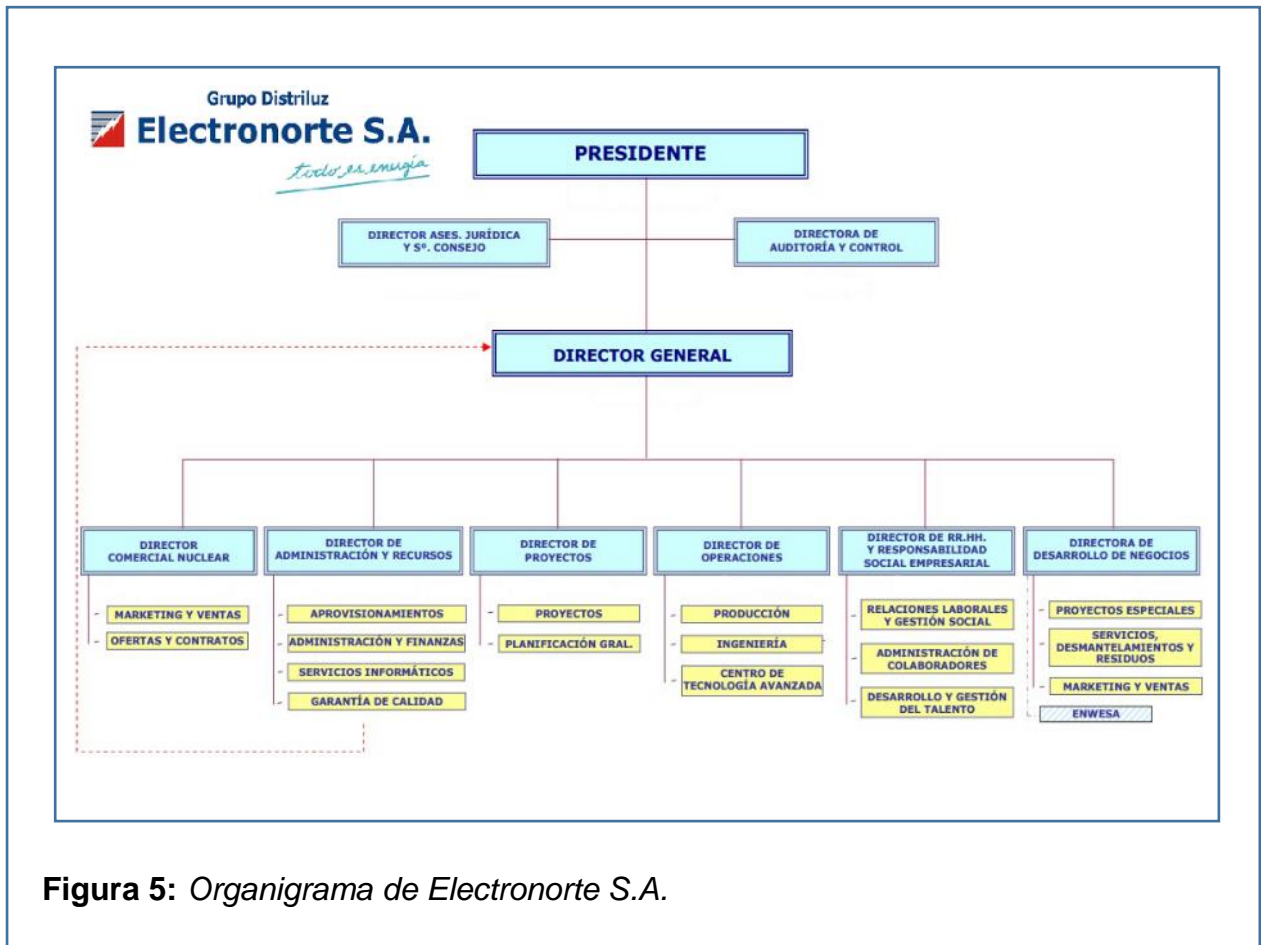


Figura 5: Organigrama de Electronorte S.A.

Fuente: Electronorte S.A

Nota. Organigrama de Electronorte S.A.

El diseño y puesta en marcha de la propuesta planteada se justifica a partir del hecho que los recursos humanos de una empresa constituyen un factor relevante dentro de las organizaciones, por lo tanto, resulta crucial disponer de un adecuado ambiente laboral para fomentar el desempeño laboral de los empleados que les permita cumplir de forma óptima sus laborales, además de impulsar la productividad de la empresa y mejorar sus condiciones laborales. También, tiene una justificación para lograr el alcance a todos los colaboradores de la empresa y permitir mejorar sus niveles de clima organizacional y desempeño laboral.

Para finalizar este preámbulo, la finalidad de la propuesta es mejorar el clima organizacional y el desempeño que los trabajadores de la empresa perciben, además, pretende identificar los requerimientos de los colaboradores de la empresa, y lograr estimular la productividad empresarial para que el servicio público que ofrecen sea de mejor calidad.

3.3.2. *Objetivos de la propuesta.*

3.3.2.1. **Objetivo de la propuesta:**

Mejorar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca.

3.3.2.2. **Objetivos específicos:**

- a) Elaborar el análisis situacional de la empresa a través de la herramienta FODA.
- b) Concretar los objetivos estratégicos que comprenderán el clima organizacional en base a la teoría citada.
- c) Estipular el plan de acción, cronograma y presupuesto correspondiente a la propuesta.

3.3.3. Desarrollo de la propuesta.

3.3.3.1. Análisis situacional FODA

Tabla 9

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• La cobertura de Infraestructura, usuarios, clientes y servicios desplegados geográficamente permiten crear nuevas líneas y unidades de negocios.• Opera en el rubro electricidad a nivel nacional.• Gran imagen y posicionamiento empresarial en las centrales regionales donde desempeñan sus operaciones de distribución eléctrica.• Capacidad instalada disponible para atender demanda sin inversión adicional.	<ul style="list-style-type: none">• Brindar un mejor servicio al usuario en la atención en trámites por labores de riesgo.• Cumplir con los plazos establecidos para atención de los usuarios.• Mejorar los plazos de atención en el área de beneficios (descuentos.)• Ampliación del sistema eléctrico interconectado nacional en los próximos años.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Se utiliza demasiado tiempo para ejecutar un requerimiento ya que gran parte es manual.• Incipiente plataforma tecnológica. Empresas no cuentan con un Sistema de Gestión TIC.	<ul style="list-style-type: none">• Posibilidad de exceder el tiempo de atención y que esto genere un reclamo del usuario.• Posibilidad de que el usuario se lleve los aportes acreditados indebidamente como aportes voluntarios sin fin.

Nota: Elaboración propia.

3.3.3.2. Desarrollo de los objetivos específicos para la propuesta.

Objetivo 1: Objetivos estratégicos desde la perspectiva de la satisfacción laboral.

Reforzamiento positivo

El refuerzo positivo genera cambios en el accionar en el sentido requerido generalmente. Para su efecto, el gerente de la empresa que se está analizando, tiene que idear recompensas como el reconocimiento, incentivos salariales, colaboración activa en actividades recreativas, estímulos y demás para el personal.

Automotivación

Los trabajadores deben estar convencidos de que su trabajo excede sus expectativas, su esfuerzo valdrá la pena, para ello, será enriquecedor fijarse objetivos propios, tomar iniciativas y ser creativos. Retribución de una remuneración justa de acuerdo a la optimización de las capacidades y habilidades de los colaboradores.

Mantenimiento de armonía

Se basa en el respeto compartido, reconocimiento de los derechos y cumplimiento de propias obligaciones.

El gerente representa al jefe del personal que incentiva en sus colaboradores la dedicación, integración, identificación institucional, actitud positiva y espíritu de superación.

Objetivo 2: Objetivos estratégicos desde la perspectiva de desarrollo de competencias de los empleados a través de la motivación.

- Gestionar el potencial humano capacitado y motivado.
- El empleado de la empresa debe obtener un entrenamiento en el servicio que ofrece, considerando sus habilidades, capacidades y

conocimientos adquiridos durante su formación, con la intención de que se pueda alcanzar un estado motivacional. Establecer políticas adecuadas de desarrollo, retención y compensación de los trabajadores.

Objetivo 3: objetivos estratégicos desde la perspectiva del clima organizacional.

Optimizar el clima laboral

- Construyendo sistemas aplicativos de recursos humanos fundamentales para la eficiencia de la gestión del personal. Formar equipos de trabajo con las personas a fin de incentivar la participación de todos. Establecer reuniones periódicas con el propósito de generar una coordinación de acciones, implementar políticas de trabajo y difundir manuales actitudinales y códigos de ética. Predisponer reuniones para confraternizar a los colaboradores, con el fin de aplicar cuestionarios sobre el ambiente laboral anuales para acceder a unas oportunidades de mejora en beneficio del mismo.

Objetivo 4: Objetivos estratégicos desde la perspectiva del nivel de desempeño laboral.

- Evaluación 3 veces al año en forma permanente sobre los conocimientos adquiridos, reglamentos emitidos por el ministerio de transportes y comunicaciones, y sobre la productividad alcanzada para los trabajadores.
- Evaluación 3 veces al año en forma permanente sobre los conocimientos adquiridos y sobre el cumplimiento de las metas asignadas para el personal de Venta.

Objetivo 5: Objetivos estratégicos desde la perspectiva del liderazgo

- Gestionar el potencial humano capacitando y motivando.
- Diseñar, organizar y dirigir talleres relacionados a la satisfacción interna de los colaboradores respecto a su trabajo.

- Diseñar, organizar y dirigir campañas relacionadas con el clima laboral.
- Reforzar competencias latitudinales respecto a su trabajo a través de Guías Prácticas, Manuales de Dinámica, etc.
- Promover una comunicación eficaz asegurando que el seleccionado más adecuado, reciba la información exacta en el tiempo correspondiente.

3.3.3.3. Análisis de la propuesta.

Tabla 10

Cuadro de indicadores y actividades de la propuesta estratégica para la mejora del clima organizacional

OBJETIVO	CAUSA	ACCIONES	¿CÓMO SE REALIZARÁ?	RECURSOS	INDICADORES	TIEMPO	RESPONSABLE	COSTO
Generar una mejor actitud de los colaboradores para una mejor comunicación entre los miembros de la empresa.	La información transmitida no es compartida con todo el personal generando incomodidad	Comprometer a todo el personal al objetivo trazado	Informando de manera verbal o escrita el día que se realizarán las actividades	En el menor tiempo con información precisa	Optimizar campañas de clima laboral Distribución de manuales de actitud Encuesta de opinión Códigos de ética	2 meses	Gerente	S / 15700
GESTION DE DESEMPEÑO								
Capacitación estratégica Niveles de entrenamiento. Impulsar el desarrollo personal de los colaboradores	Falta de información oportuna de los cambios o nuevas normas en el reglamento	Delegar a un colaborador para que se encargue de la población	El colaborador imprimirá y publicará en el periódico mural las nuevas normas permitiendo el acceso a todo el personal	En el menor tiempo con información precisa	Desarrollo de programas y capacitación permanente Desarrollo de exámenes Encuestas	4 meses	Jefe de recursos humanos y personal administrativo	S / 17350
INTEGRACION - CALIDAD DE VIDA-MOTIVACION								
Generar actividades que integren al equipo mejorando la calidad de vida. Satisfacción en el empleo.	Falta de compromiso e iniciativa de los colaboradores.	Tendremos un calendario denominado Días de recreación	Cena de Navidad e intercambio de regalos. Paseo general Campeonato con la familia de los trabajadores Cumpleaños	Recaudación de fondos por faltas laborales y reuniones y actividades de recreación	Se realizará encuestas después de cada actividad Políticas de reconocimiento.	2 meses	2 miembros o más dependiendo el tipo de actividad	S / 21070

Fuente propia: Elaboración propia

Tabla 11

Diagrama de Gantt con las actividades y presupuesto de la propuesta.

DESCRIPCIÓN	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	MES	COSTO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Elaborar el análisis situacional de la empresa a través de la herramienta FODA.													S /15700
Establecer los objetivos estratégicos que comprenderán el clima organizacional en base a la teoría citada													S /21070
Dar a conocer en plan de acción, cronograma y presupuesto correspondiente a la propuesta.													S /17350
TOTAL													S /54120

Nota: Elaboración propia

3.4. Financiamiento y Solvencia Económica

El monto total de la inversión para la ejecución de propuesta de mejora del desempeño laboral dentro de la organización en donde pretendo aplicarla es de S/. 54120.00, la misma que será solventada por la empresa Electronorte S.A., considerando las alternativas de acción dentro del plazo establecido de 8 meses, con actividades programadas ininterrumpidas.

3.5. Aplicación y análisis del instrumento de valoración de costo-beneficio

La aplicación de mi propuesta dentro de la organización, ayudará a fortalecer su posicionamiento y sostenibilidad en el mercado, generando una mejor rentabilidad de la organización por medio de una toma de decisiones más soportada y con un mejor alcance.

Es así que, más allá de buscar un buen clima organizacional, y relacionarlo con el desempeño laboral de sus trabajadores, busca su sostenibilidad y reflejo para que los usuarios beneficiarios puedan percibir los cambios y permitan lograr sus objetivos, como alcanzar una nueva certificación de calidad.

En este sentido, la calidad y su respectivo estándar o percepción esperada por la organización y por los clientes o consumidores, puede ser fortalecida por diversos modelos de seguimiento y de mejoramiento de las condiciones en las cuales se produce un bien o un servicio; sin embargo, uno de los modelos más populares y de mejor entendimiento y aplicación que puede ser referenciado para completar un modelo de costo-beneficio es el de "Calidad Total" (Casari-Baldini, 2013, p. 12).

3.6. Consideraciones finales

3.6.1. Conclusiones.

La primera conclusión alcanzada establece una correlación relevante y directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, en ese sentido, el mejoramiento de los índices del clima organizacional da como lugar que los colaboradores logren un desempeño laboral más eficiente, además le

permite a la empresa optimizar su rentabilidad y ofrecer un servicio de mejor calidad.

La segunda conclusión que se puede emitir es que la empresa Electronorte, Cutervo tiene un nivel medio y bajo en algunas dimensiones del clima organizacional, de hecho, se ha encontrado que la motivación de los colaboradores es baja, y una ausencia de liderazgo por parte de los directivos. Por lo tanto, la investigación subraya que la empresa adolece de un clima laboral deficiente e inadecuado.

La tercera conclusión encontrada fue que existe un nivel medio de percepción en la dimensión de productividad, calidad de trabajo y habilidad organizacionales. Tomando en cuenta que el clima laboral tiene falencias y la correlación significativa entre ambas variables, la pésima percepción del desempeño laboral de los colaboradores es una consecuencia lógica. Además, se puede concluir que la empresa requiere con urgencia mejorar su desempeño laboral, sobre todo en la dimensión de responsabilidad, donde la percepción fue considerablemente baja.

Finalmente, se puede concluir que existe una relación directa entre las dimensiones de la variable clima organizacional y desempeño laboral, de hecho, los resultados muestran que las dimensiones liderazgo y responsabilidad mantienen una correlación significativa, por ello es que la carencia de liderazgo que se encontró da como consecuencia una ausencia de responsabilidad por parte de los trabajadores, igualmente, una baja percepción de motivación origina que la productividad se le considere como una dimensión que no ha sido desarrollada.

3.6.2. Recomendaciones.

La primera recomendación que se realiza hacia a los directivos de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, es la importancia de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores mediante el mejoramiento del clima organizacional, sobre todo, se deben impulsar políticas con el fin de incrementar la motivación de integrantes de la entidad. Esto puede concretarse mediante el ofrecimiento de mejoras salariales, brindando los beneficios laborales y sobrepasar la expectativa de los trabajadores para dar la perspectiva de que los colaboradores tendrán un crecimiento profesional.

La segunda recomendación que se ha elaborado es promover acciones que mejoren el clima organizacional de la empresa, en especial, poniendo en práctica el sentido de responsabilidad por parte de los directivos.

La tercera conclusión encontrada fue que existe un nivel medio de percepción en la dimensión de productividad, calidad de trabajo y habilidad organizacionales. Tomando en cuenta que el clima laboral tiene falencias y la correlación significativa entre ambas variables, la pésima percepción del desempeño laboral por parte de los colaboradores es una consecuencia lógica. Además, se puede concluir que la empresa requiere con urgencia mejorar su desempeño laboral, sobre todo en la dimensión de responsabilidad, donde la percepción fue considerablemente baja.

Se recomienda a los directivos de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, implementar medidas que permitan la evaluación del desempeño laboral haciendo uso de indicadores de competencia y de reconocimiento como recompensas para mantener en la organización al mejor talento humano útil para la misma.

IV. REFERENCIAS

- Almeyda, M. (2018). *La gestión de talento humano basado en la Motivación para generar Productividad Laboral en la Universidad César Vallejo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31788>
- Andina. (2018, agosto 20). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*.
- Bada, O. F. Q., Salas, R. M., Castillo, E. F. S., Arroyo, E. M. R., y Carbonell, C. E. G. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144.
- Bris, M. (2000). Clima de trabajo y organizaciones que aprenden. *Educación*, 27, 103-117.
- Castro, A. M. V. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pacora, 2019* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2136358>
- Castro, K. V. V., Luna, K. A., y Erazo, J. C. Á. (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(1), 184-203. <https://doi.org/www.doi.org/10.36390/telos221.13>

- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*.
- Chirinos, Y., Meriño, V., y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43-61.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Cueva, K. G., y Díaz, M. A. R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/941>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*.
- Del Cid, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*.
- Díaz, L. V. C. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de José Olaya Chiclayo, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Particular de Chiclayo].
<http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/193>
- Fischman, D. (2017, abril 6). Evaluaciones de desempeño. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>
- García, K. (2017, agosto 5). El estrés influye en el desempeño laboral. *El Nuevo Diario*. <http://www.elnuevodiario.com.ni/nacionales/435997-estres-influye-desempeno-laboral/>

- Gestión. (2021, abril 3). Trabajadores con familiares a su cargo reducen su desempeño laboral si no reciben apoyo de sus empleadores. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-con-familiares-a-su-cargo-reducen-su-desempeno-laboral-si-no-reciben-apoyo-de-sus-empleadores-revela-bcg-noticia/>
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Herzberg, F. (2003). Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados? *Harvard Business Review*, 81(1), 67-76.
- Hinkle, D., Wiersma, W., y Jurs, S. (2003). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*.
- Huamanchumo, H., y Rodríguez, J. (2016). *Metodología de la investigación en las organizaciones*.
- Mamani, C. D. Q. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencias Juliaca—2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_8d46fdec3b482292e015262d41efc7b3
- Mayo, E. (2004). *Critical Evaluations in Business and Management*.
- Méndez, C. E. A. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Méndez, H. (1994). *Sociedad y estratificación. Método Graffar Méndez Castellano*.

- Mendoza, L. (2009). *Elaboración de la evaluación del desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo*.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*.
- Panchi, V. P. M. (2018). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 173-188.
- Parra, M., Rocha, G., y Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 217-227. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35908>
- Pedraza, N. A. M. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedraza, N. A. M. (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), 29. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*.
- Rodríguez, M. V. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado*, 1(2), 20-33. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/3275>
- Rojas, S. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión—Pasco 2017* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1801559>

- Romero, R. R. E., y Palacini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3-25.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.02.003>
- Salinas, L. E. F. (2017). *Clima organizacional y su desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://200.48.129.167/handle/UNJFSC/1358>
- Santisteban, L. C. (2020). *El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público sede Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49030>
- Santos, J. J. A. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral del trabajador de la planta salsas en la empresa DANPER- Trujillo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11324>
- Sousa, K. G. M. (2018). *Plan de mejora continua para incrementar la productividad en la empresa «Alpes Chiclayo S.A.C.»* [Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5066>
- Sum, M. I. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar].
<https://www.coursehero.com/file/42628727/Sum-Monicapdf/>

- Torcatt, T. J. G. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 42-53.
- Trujillo, P. R., Ortiz, M. L., Carrasco, M. A. M., Herrera, G. L. Alania., y Martínez, C. V. Morales. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. *InterCambios. Dilemas y transacciones de la Educación Superior*, 7(2), 66-78. <http://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.8>.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2011* [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación*.
- Zárate, M. J. R. (2013). *Análisis e implementación de planes de acción para el mejoramiento del clima laboral en Gusnoba Cía. Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. <Http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4147>
- Zavala, H. A. G. (2008). *Relación entre el estilo de aprendizaje y el nivel de comprensión lectora en estudiantes de 5to. De secundaria de colegios estatales y particulares de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/617>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	ANTECEDENTES	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019?	<p>Internacional (Castro et al., 2020) por medio de su estudio titulado "Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario", investigación para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.</p> <p>Nacional (Rojas, 2019), en sus tesis "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides</p>	<p>General Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.</p> <p>Objetivos específicos 1. Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa Electronorte,</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.</p> <p>Hipótesis Específica Existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Comunicación</p> <p>Satisfacción</p> <p>Productividad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Habilidades organizacionales</p>	Encuesta, cuestionario	<p>Tipo de Investigación De acuerdo a su enfoque, es cuantitativo; en cuanto a su alcance, es descriptiva correlacional, porque busca analizar e interpretar los factores. Su propósito, de tipo aplicativa.</p> <p>Diseño de Investigación No experimental, debido a que no se efectuará la manipulación de las variables. (Hernández et al, 2014).</p> <div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 -- r --> O2 </pre> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p> </div>	110 trabajadores que son el total de personal administrativo y técnico (población muestral)

	<p>Carión – Pasco 2017”, previa a la obtención del grado Magíster de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Local (Díaz, 2018) en su investigación titulada “ Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de José Olaya, Chiclayo 2016” previa a la obtención del grado Magíster de la Universidad Particular de Chiclayo</p>	<p>Cutervo, Cajamarca, 2019 2. Conocer el nivel del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019 3. Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.</p>	<p>con las dimensiones de la variable desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019.</p>		<p>Coordinación</p>			
--	--	--	---	--	---------------------	--	--	--

Anexo 02: Formato de Cuestionario

CUESTIONARIO

Nombre:..... DNI N°.....

Cargo:.....

1.- ¿Está conforme con la remuneración que percibe mensualmente?

SI – NO, PORQUE.....

2.- ¿El tipo de contrato que tiene me da estabilidad laboral?

SI – NO, PORQUE.....

3.- ¿La institución le brinda a ascender a un mejor puesto?

SI – NO, PORQUE.....

4.- ¿Su jefe escucha las opiniones y sugerencia del personal o simplemente impones sus decisiones?

SI – NO, PORQUE.....

5.- ¿Su jefe se preocupa por que dar bien y tener la aprobación del personal ante alguna decisión que se tome?

SI – NO, PORQUE.....

6.- ¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?

SI – NO, PORQUE.....

7.- ¿El jefe motiva y orienta al personal a desarrollar sus habilidades?

SI – NO, PORQUE.....

8.- ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?

SI – NO, PORQUE.....

9.- ¿Considera que la manera que trabaja su institución es un ejemplo para otras instituciones?

SI – NO, PORQUE.....

10.- ¿La institución realiza talleres de capacitación para mejorar las competencias laborales?

SI – NO, PORQUE.....

11.- ¿Se reconoce los méritos y esfuerzos en el trabajo?

SI – NO, PORQUE.....

12.- ¿Logra culminar con éxitos sus actividades en el trabajo?

SI – NO, PORQUE.....

13.- ¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para el buen desempeño?

SI – NO, PORQUE.....

- 14.- ¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?
SI – NO, PORQUE.....
- 15.- ¿Tiene dificultad para asistir a la institución sin faltar?
SI – NO, PORQUE.....
- 16.- ¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?
SI – NO, PORQUE.....
- 17.- ¿Tiene inconveniente trabajar horas extras ante la acumulación de cargas de trabajo?
SI – NO, PORQUE.....
- 18.- ¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?
SI – NO, PORQUE.....
- 19.- ¿Realiza sus laborales cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?
SI – NO, PORQUE.....
- 20.- ¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se les brinda?
SI – NO, PORQUE.....
- 21.- ¿Cómo equipo de trabajo siempre busca la mejora continua?
SI – NO, PORQUE.....
- 22.- ¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?
SI – NO, PORQUE.....

Anexo 03: Validación de Cuestionario

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	AGRAMONTE RONDOY, HUGO FRANCISCO
PROFESION	ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	ADMINISTRADOR
INSTITUCION EN DONDE LABORA	ELECTRONORTE, S.A
CARGO	JEFE DE ADMINISTRACION - CAJAMARCA CENTRO

TITULO DE LA INVESTIGACION	
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019	

NOMBRE DEL TESISTA	Tatiana Samamé Barboza
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS ORIENTATIVOS	TEORICA		
CLIMA ORGANIZACIONAL Según Likert (1971, citado en Irujo, 2005)	INNOVACIÓN	Claro	¿Tiene suficiente información sobre los cambios organizacionales?	Derecha-Centrosima		
		Responsable en el trabajo	¿Se siente cómodo que tenga que ser responsable de sus actos?			
	LIDERAZGO	Directivo en el trabajo y en la vida	¿Se involucra en la toma de decisiones de acuerdo a sus propios valores?			
		Liderazgo participativo	¿Se involucra en las decisiones y sugerencias de su personal de manera responsable y constructiva?			
	COMUNICACIÓN	Escucha activa	¿Se le pide opinión por querer hacer y tener la aprobación de su personal con alguna decisión que se tome?			
		Comunicación horizontal	¿Se le pide opinión la participación de todos los colaboradores para la toma de decisiones?			
	SATISFACCIÓN LABORAL	Respeto por parte	¿El jefe toma en cuenta al personal a desarrollar sus actividades?			
		Comunicación interna	¿Existen una buena relación con sus compañeros de trabajo?			
	DESEMPEÑO LABORAL Según Chiavenato (2000)	PRODUCTIVIDAD	Comunicación efectiva		¿Considera que la manera en que trabaja en Electronorte es un estándar para otras instituciones?	Derecha-Centrosima
			Enseña a trabajar		¿La institución realiza talleres de capacitación para mejorar los competencias laborales?	
RESPONSABILIDAD		Salud Laboral	¿Se preocupa el ambiente y las medidas para el trabajo?			
		Indicador	¿El jefe cree que el personal cumple con el trabajo?			
CALIDAD DE TRABAJO		Productiva	¿Llega a tiempo con todo los materiales para el trabajo?			
		Acciones	¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para trabajar satisfactoriamente?			
VARIEDAD DE ORGANIZATIVAS		Claro	¿Se involucra con el desarrollo de algunas parte como actividades administrativas?			
		Alto nivel de calidad	¿Tiene autonomía para realizar el desarrollo de la institución en el trabajo?			
COORDINACIÓN		Potencial	¿Cuenta con recursos con el trabajo de una manera adecuada?			
		Siempre	¿Tiene autonomía para realizar el desarrollo de la institución en el trabajo?			
COORDINACIÓN	Siempre	¿Tiene autonomía para realizar el desarrollo de la institución en el trabajo?				
	Siempre	¿Tiene autonomía para realizar el desarrollo de la institución en el trabajo?				

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	X			
2. ¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	X			
3. ¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	X			
4. ¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus decisiones?	X			
5. ¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna decisión que se tome?	X			
6. ¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?	X			
7. ¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	X			
8. ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X			

9. ¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras Instituciones?	X			
10. ¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	X			
11. ¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	X			
12. ¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?	X			
13. ¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	X			
14. ¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	X			
15. ¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?	X			
16. ¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	X			
17. ¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	X			
18. ¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	X			
19. ¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	X			
20. ¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?	X			
21. ¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	X			
22. ¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

Observaciones:

Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CARLOS ANGULO CORCUERA
PROFESION	ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION
INSTITUCION EN DONDE LABORA	JACENTIVA PERU
CARGO	JEFE DE RECURSOS HUMANOS

TITULO DE LA INVESTIGACION
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019

NOMBRE DEL TESISISTA	Tatiana Samamé Barboza
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS ORIENTATIVOS	TÉCNICA
CLIMA ORGANIZACIONAL Segla Linares (2017), citado en Ben, 2009	MOTIVACIÓN	Dominio	¿Qué condiciones con el momento actual se percibe el momento?	Revisión/ cuestionario
		Realidad en el trabajo	¿El jefe da espacio que se genere de libertad laboral?	
		Oportunidad de ascenso y promoción	¿La institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	
	ESTRUCTURA	Libertad de expresión	¿El jefe escucha las opiniones y expresiones de sus personal e implementa mejoras en las decisiones?	
		Libertad de opinión	¿El jefe se preocupa por que los hijos tenga la aprobación de su personal ante algunas decisiones que se toman?	
		Libertad de participación	¿El jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?	
	CONFIDENCIA	Mirar por nosotros	¿El jefe escucha y muestra al personal a fomentar sus habilidades?	
		Confianza en el sistema	¿El jefe toma buenas decisiones con sus colaboradores de trabajo?	
		Confianza en el sistema	¿Cree firma que la manera en que trabaja su institución es un ejemplo para otras instituciones?	
	SATISFACCIÓN LABORAL	Desarrollo laboral	¿La institución brinda talleres de capacitación para mejorar las competencias laborales?	
		Salarios Laborales	¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	
DESEMPEÑO LABORAL Segla Linares (2008)	PRODUCTIVIDAD	Productividad	¿Seja colaborador con todo sus conocimientos durante su trabajo?	Revisión/ cuestionario
		Fuerza	¿Cumple con todos los requisitos académicos y técnicos para el desempeño?	
		Organización	¿Se organiza con el tiempo de trabajo para cada actividad a desarrollar?	
	RESPONSABILIDAD	Asistencia	¿Tiene el tiempo para asumir responsabilidades a la institución de trabajo?	
		Comunicación	¿Comparte ideas, opiniones con el personal de la institución de trabajo?	
		Mejora continua	¿Tiene conocimientos en trabajo fuera de casa ante la acumulación de carga de trabajo?	
	CALIDAD DE TRABAJO	Logros alcanzados	¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	
		Control de calidad	¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	
	HABILIDADES ORGANIZACIONAL	Eficiencia	¿Trabaja a tiempo cumpliendo con todas las normas que se le brinda?	
		Eficacia	¿Cumple el tiempo de trabajo, siempre haciendo la mejor calidad?	
		Coordinación	¿La organización del trabajo es adecuada de que se el cumplimiento de algunas funciones?	

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	X			
2. ¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	X			
3. ¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	X			
4. ¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus decisiones?	X			
5. ¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna decisión que se tome?	X			
6. ¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?	X			
7. ¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	X			
8. ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X			

9. ¿Considera que la manera en que trabaja su institución es un ejemplo para otras instituciones?	X			
10. ¿La institución realiza talleres de capacitación para mejorar las competencias laborales?	X			
11. ¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	X			
12. ¿Haga o colabora con otras en actividades diarias en el trabajo?	X			
13. ¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	X			
14. ¿En relación con el manejo de tiempos por a cada actividad o desarrollo?	X			
15. ¿Tiene dificultad para asistir oportunamente a la institución sin falta?	X			
16. ¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	X			
17. ¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	X			
18. ¿Haga cumplir con todas las metas establecidas?	X			
19. ¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	X			
20. ¿Trabaja satisfactoriamente con todas las acciones que se le brinda?	X			
21. ¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	X			
22. ¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

.....

.....

Observaciones:

.....


 JUN
 DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
 Nº 92159291

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	LARIOS RUAS, MARIA ELISA
PROFESION	ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	ADMINISTRADORA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	MUNICIPALIDAD DISTRITO JOSE LEONARDO BARRA
CARGO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO

TITULO DE LA INVESTIGACION
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019

NOMBRE DEL TESISISTA	Tatiana Samamé Barboza
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
 EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS ORIENTADOS	TECNICA	
CLIMA ORGANIZACIONAL Según Likert (1971, citado en Bru, 2009)	MOVILIDAD	Clima	¿El clima contiene características que afectan directamente?	Batería Cuantitativa	
		Responsabilidad	¿El tipo de clima que genera en el ambiente laboral?		
		Comunicación	¿La estructura de trabajo y responsabilidad de cada uno de los miembros impacta en los resultados?		
	LIDERAZGO	Clima organizacional	¿Se está creando un ambiente y propiciando de un personal o subpersonal responsable de los resultados?		
		Liderazgo participativo	¿Se está promoviendo la participación de todos los colaboradores para la obtención de resultados?		
		Liderazgo autocrático	¿Se está creando un ambiente de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
	CONEXIÓN	Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	¿Se está creando un ambiente de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
		Comunicación interna	¿Se está creando un ambiente de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
		Comunicación externa	¿Se está creando un ambiente de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
	SATISFACCIÓN LABORAL	Beneficio laboral	¿La estructura actual permite de alguna manera mejorar la competitividad de la empresa?		
		Salario y beneficios	¿Se está creando un ambiente de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
		Seguridad	¿Se está creando un ambiente de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
DESEMPEÑO LABORAL Según Chiavenato (2000)	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS ORIENTADOS	Batería Cuantitativa	
		PRODUCTIVIDAD	Resultados		¿La empresa cumple con sus objetivos de trabajo en el tiempo?
			Calidad		¿Cumple con todos los requisitos tecnológicos y físicos para realizar su trabajo?
	RESPONSABILIDAD	Autonomía	¿El ambiente de trabajo de la empresa genera condiciones de bienestar?		
		Responsabilidad	¿Existen políticas que permitan a los colaboradores cumplir con sus deberes?		
	CALIDAD DE TRABAJO	Entorno laboral	¿El ambiente de trabajo de la empresa genera condiciones de bienestar?		
		Nivel de calidad	¿Existe un clima de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
		Entorno	¿Existe un clima de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
	SUSTENTABILIDAD ORGANIZACIONAL	Entorno	¿Existe un clima de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
		Entorno	¿Existe un clima de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		
		Entorno	¿Existe un clima de trabajo que favorezca la participación de todos los colaboradores?		

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	X			
2. ¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	X			
3. ¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	X			
4. ¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus decisiones?	X			
5. ¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna decisión que se tome?	X			
6. ¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?	X			
7. ¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	X			
8. ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X			

9. ¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras instituciones?	X			
10. ¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	X			
11. ¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	X			
12. ¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?	X			
13. ¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	X			
14. ¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	X			
15. ¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?	X			
16. ¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	X			
17. ¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	X			
18. ¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	X			
19. ¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	X			
20. ¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?	X			
21. ¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	X			
22. ¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido		X		
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones:

.....



 41661253
Firma/Sello del experto

Anexo 04: Autorización de Realización de Investigación.



AUTORIZACIÓN DE REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Yo, Dávila Pérez, José Martín, en mi cargo de Jefe de Unidad de Negocios de Unidad Cajamarca Centro, de Electronorte, Autorizo a través de la presente, a que la señorita Samamé Barboza, Tatiana Lisseth, con DNI N° 71429569, para que ejecute el proyecto de investigación denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DELA EMPRESA ELECTRONORTE – CUTERVO, CAJAMARCA 2019", teniendo en cuenta su actual desempeño laboral proactivo, honesto y responsable.

Sin otro particular, se expide la presente autorización a solicitud de la parte interesada para los fines que se estime convenientes.

Atentamente,



José Martín Dávila Pérez
Jefe de Unidad de Negocios
Cajamarca Centro

Av. Camino Real 348 Torre el Pilar piso 13 San Isidro, Lima, PERU
Teléfono (01) 2115500

Anexo 05: Resolución de Proyecto de Tesis.

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1606- FACEM-USS-2018

Chilayo, 12 de diciembre del 2018.

VISTO
El oficio N° 0081-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 11 de diciembre del 2018, en donde la Directora de la EAP de Administración, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

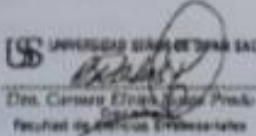
Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional, éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.


Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, de la EAP de Administración, modalidad semipresencial, a cargo del docente Mg. HIGINIO GUILLERMO WONG AITKEN, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.


Dna. Carmen Elizabeth Wong Aitken
Coordinadora de la Facultad de Ciencias Empresariales


Resolución N° 1606- FACEM-USS-2018
Mg. Higinio Guillermo Wong Aitken
12 de diciembre del 2018

ADmisIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, Carretera a Pimental
Chilayo, Perú

Cc. Escuela Archivo

N°	ALUMNO	TÍTULO	LÍNEA INVESTIGACIÓN
16	PINCE MENDOZA MARINA LIZBETH	ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CUENYO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL HOTEL LAS TERRAZAS DE TUMBULO - 2019	GESTION Y COMPETITIVIDAD
17	QUIPE ALEXIS, LUIS ALBERTO	ESTUDIO COMPARATIVO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN FUNCIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL DISTRITO DE CHORRILLOS - 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
18	REYES ALVARADO, KATHERINE CRALA	CLIMA INSTITUCIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES" DE ICA - 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
19	RUIZ BANCION, RAUL ALBERTO	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UN ARCE TRUCK EN LA CIUDAD DE LIMA - 2019	EMPREENDEDURISMO Y PLANES DE NEGOCIO
20	SAMANE BARBOZA, DANIANA LIZBETH	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTervo, CAJAMARCA, 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
21	TORRES ROSAS, LUIS ALBERTO	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN TALLER DE MECANICA AUTOMOTRIZ EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE - LIMA 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
22	VARGAS ALVAREZ, MANUEL SENATO	ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA VIABILIDAD DE UNA EMPRESA DE CONSULTORIA EN SEGURIDAD EN LA CIUDAD DE AREQUIPA EN EL 2019	EMPREENDEDURISMO Y PLANES DE NEGOCIO
23	ZAPATA URIARTE JOSWY ANDERSON	CONFLICTO INTERPERSONAL Y SU RELACION CON LA MOTIVACION LABORAL EN LA EMPRESA DE ALMACENES Y DISTRIBUCIONES ARRUE - CHICLAYO 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
24	ZAVALA VELASCO, ROSA MARIA URACELA	LA INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CUENYOS DEL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION AREQUIPA - 2019	TALENTO HUMANO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

ADMISSION E INFORMES

074-482620 - 074-482622

CAMPUS USS

Km. 5, Carretera a Pimental

Chiclayo, Perú

Anexo 06: T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de Setiembre 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
SAHANE BARBOZA TADANA JESSITH con DNI 71429569

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUPERUC, CAJAMARCA 2019"

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de
CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de
ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación
de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer
sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en
este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

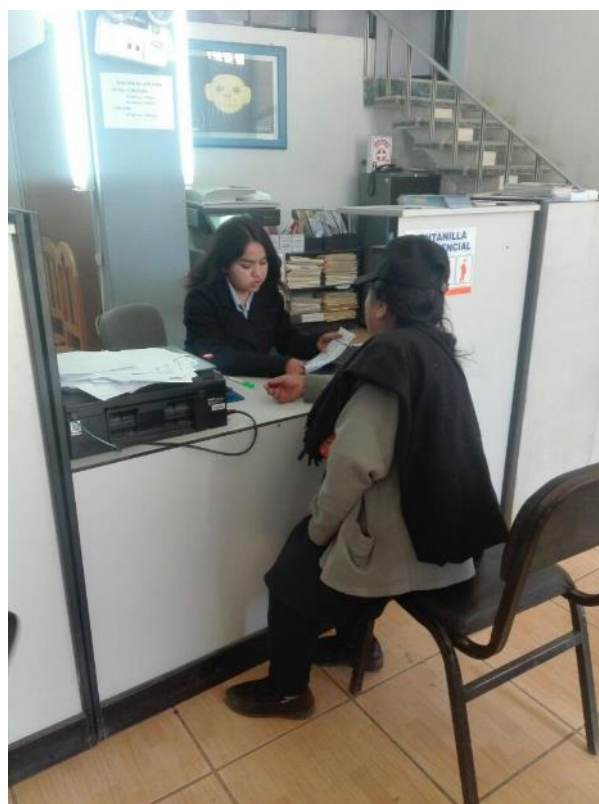
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

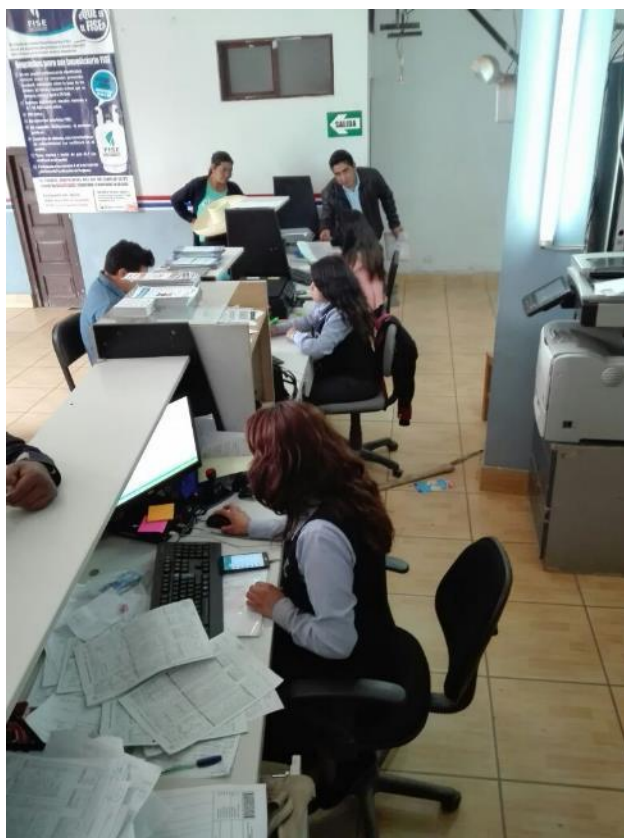
De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SAHANE BARBOZA, TADANA JESSITH	71429569	

Anexo 07: Fotografías

En la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca





El clima organizacional y el desempeño laboral mejoraron después de la aplicación de la propuesta.

Anexo 08: Reporte TURNITIN

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	www.diresacajamarca.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1%

Anexo 09: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1610-FACEM-USS-2018, presentado por el/la Bachiller, **SAMAME BARBOZA TATIANA LISSETH**, con su tesis Titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ELECTRONORTE, CUTERVO, CAJAMARCA, 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **25%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 06 de octubre de 2021

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 10 : Prueba de Normalidad

Hipótesis de normalidad:

Ho: la distribución de la muestra es normal

Ha: la distribución de la muestra no es normal

Valor de significancia: α es igual a 0.05, nivel de confianza del 95% y valor de Z de 1.96

Criterios:

$p < \alpha$ se rechaza Ho y se acepta Ha

$p > \alpha$ se rechaza Ha y se acepta Ho

Donde p es igual al valor de significación (Sig)

Tabla 12

Prueba Normalidad – Kolmogorov Smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.450	110	0.000	0.497	110	0.000
Desempeño laboral	0.264	110	0.000	0.800	110	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 12, se da la aplicación de la prueba de normalidad haciendo uso del Método de Kolmogorov-Smirnov debido a que, la muestra, es superior a 50 personas. A consecuencia de los resultados, se señala que las dos variables cuentan con un valor numérico de significancia de 0.00 el cual es inferior a 0.05, lo que determina, que la distribución es anormal, por lo que, se acepta la hipótesis alterna (Ha) anteriormente estipulada.

Tipificación de la investigación.

Investigación Paramétrica

La teoría señala que un estudio es paramétrico, debe de cumplir 3 condiciones:

Las variables tendrán enfoque cuantitativo.

La muestra contará con una distribución normal.

Las varianzas de las variables tienen que ser las mismas.

Investigación no Paramétrica

Permite realizar el análisis de información en escala nominal u ordinal, aún si se desconocen los parámetros de una población. Es usada en las realizaciones de los contrastes de hipótesis. Para identificar que el estudio no es paramétrico, ciertas condiciones de las mencionadas, no tienden a cumplirse.

De acuerdo a lo anteriormente dicho, y haciendo uso de la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra específica, se puede determinar que el estudio es no paramétrico, puesto que, no se cumplen con las condiciones presentadas anteriormente; ello puede verificarse en la tabla 15, donde se logra observar que la distribución es anormal, además que, las variables cuentan con varianzas no homogéneas, por lo que, en la prueba posterior, se recurrirá a trabajar con el estadístico de correlación de Spearman.