



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
KONECTA, CHICLAYO 2022**

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

**Autor (es):**

**Bach. Mimbela Gonzales Joanna Jacqueline**

**<https://orcid.org/0000-0001-9013-7673>**

**Asesor:**

**Dra. Reyes Reyes Carla Angélica**

**<https://orcid.org/0000-0002-7333-383X>**

**Línea De Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**Aprobación del jurado**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022**

Asesor (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angélica  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onesimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Mimbela Gonzales Joanna Jacqueline	76672111	
------------------------------------	----------	---

Pimentel, 13 de febrero de 2023

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mis padres Genaro Mimbela y Juana Gonzales, por guiarme diariamente e impulsar el cumplimiento de mis metas, por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento, gracias a ellos tengo la dicha de concluir mi carrera profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios por haberme acompañado y encaminado a lo largo de la carrera, por ser mi fuerza en los momentos de agotamiento y por brindarme una vida llena de enseñanzas, y sobre todo felicidad, por darme fortaleza día a día y además de brindarme toda su infinita bondad y amor.

## Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022. La metodología fue cuantitativa correlacional de diseño no experimental, además, se utilizó el cuestionario para ser administrado a una muestra de 315 colaboradores. En los resultados se encontró que el clima organizacional de la empresa Konecta alcanzó un nivel bajo con un 46%, ya que la mayoría de los trabajadores consideran que dentro de la organización no existe un ambiente adecuado para que realicen sus actividades asignadas; el desempeño laboral prevaleció en un nivel bajo con un 42%, puesto que la mayoría de los trabajadores no demuestran un desempeño adecuado en el desarrollo de sus tareas asignadas. Se concluyó que existe relación positiva alta y significativa ( $Rho=0,632$ ;  $p=0,000$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, lo que indica que cuando se mejora el clima organizacional de la empresa, los trabajadores tienden a mostrar un mejor desempeño o rendimiento en sus actividades asignadas.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, trabajo en equipo.

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the relationship between organizational climate and work performance in the employees of the company Konecta, Chiclayo 2022. The methodology was a quantitative correlational non-experimental design, and a questionnaire was used to be administered to a sample of 315 employees. In the results it was found that the organizational climate of the company Konecta reached a low level with 46%, since most of the workers consider that within the organization there is not an adequate environment for them to perform their assigned activities; work performance prevailed at a low level with 42%, since most of the workers do not show an adequate performance in the development of their assigned tasks. It was concluded that there is a high and significant positive relationship ( $Rho=0.632$ ;  $p=0.000$ ) between organizational climate and work performance in the collaborators of the Konecta company, which indicates that when the organizational climate of the company is improved, the workers tend to show a better performance in their assigned activities.

Key words: Organizational climate, work performance, teamwork.

## Índice

Aprobación del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
I. INTRODUCCION .....	11
1.1. Realidad Problemática. ....	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	19
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	28
1.6. Hipótesis. ....	28
1.7. Objetivos. ....	29
1.7.1. Objetivo General.....	29
1.7.2. Objetivos Específicos .....	29
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	30
2.1. Tipo y Diseño de Investigación. ....	30
2.2. Población y muestra.....	31
2.3. Variables y operacionalización.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	35
2.6. Criterios éticos. ....	35
2.7. Criterios de rigor científico.....	36
III. RESULTADOS.....	37
3.1. Resultados en tablas y figuras. ....	37
3.2. Discusión de resultados. ....	50
3.3. Aporte práctico. ....	53
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	63
4.1. Conclusiones.....	63
4.2. Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS .....	65
ANEXOS .....	68

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variable independiente .....	32
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de variable dependiente .....	33
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad del instrumento.....	34
<b>Tabla 4</b> Distribución según género.....	37
<b>Tabla 5</b> Clima organizacional: Dimensión – Estructura .....	38
<b>Tabla 6</b> Clima organizacional: Dimensión – Recompensa .....	39
<b>Tabla 7</b> Clima organizacional: Dimensión – Relaciones.....	40
<b>Tabla 8</b> Clima organizacional: Dimensión – Coordinación .....	41
<b>Tabla 9</b> Clima organizacional: Dimensión – Conflicto .....	42
<b>Tabla 10</b> Nivel de clima organizacional .....	43
<b>Tabla 11</b> Desempeño laboral: Dimensión – Conocimiento de trabajo .....	44
<b>Tabla 12</b> Desempeño laboral: Dimensión – Iniciativa .....	45
<b>Tabla 13</b> Desempeño laboral: Dimensión – Aplicación.....	46
<b>Tabla 14</b> Desempeño laboral: Dimensión – Calidad de trabajo .....	47
<b>Tabla 15</b> Desempeño laboral: Dimensión – Trabajo en equipo.....	48
<b>Tabla 16</b> Nivel de desempeño laboral .....	49
<b>Tabla 17</b> Prueba de hipótesis.....	50
<b>Tabla 18</b> Actividades del taller de capacitación .....	55
<b>Tabla 19</b> Actividades del programa de incentivos .....	56
<b>Tabla 20</b> Actividades del taller de motivación.....	58
<b>Tabla 21</b> Actividades de la comunicación interna.....	59
<b>Tabla 22</b> Resumen de actividades de propuesta.....	60
<b>Tabla 25</b> Relación costo beneficio.....	62

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Distribución según género.....	37
<b>Figura 2</b> Clima organizacional: Dimensión – Estructura .....	38
<b>Figura 3</b> Clima organizacional: Dimensión – Recompensa .....	39
<b>Figura 4</b> Clima organizacional: Dimensión – Relaciones.....	40
<b>Figura 5</b> Clima organizacional: Dimensión – Coordinación .....	41
<b>Figura 6</b> Clima organizacional: Dimensión – Conflicto .....	42
<b>Figura 7</b> Nivel de clima organizacional .....	43
<b>Figura 8</b> Desempeño laboral: Dimensión – Conocimiento de trabajo.....	44
<b>Figura 9</b> Desempeño laboral: Dimensión – Iniciativa.....	45
<b>Figura 10</b> Desempeño laboral: Dimensión – Aplicación .....	46
<b>Figura 11</b> Desempeño laboral: Dimensión – Calidad de trabajo.....	47
<b>Figura 12</b> Desempeño laboral: Dimensión – Trabajo en equipo.....	48
<b>Figura 13</b> Nivel de desempeño laboral .....	49

## I. INTRODUCCION

### 1.1. Realidad Problemática.

#### **En el contexto internacional**

En la actualidad, el clima organizacional es considerado un factor fundamental para que los empleados de una organización muestren un comportamiento positivo al momento de cumplir con sus actividades asignadas; sin embargo, muchas organizaciones descuidan este elemento y sólo se interesan por generar mayores utilidades. Por otro lado, el desempeño de los trabajadores juega un papel esencial, ya que permite a la organización alcanzar los objetivos establecidos y, sobre todo, ser competitiva en su sector (Garay et al., 2021).

Según Arteaga (2020), el principal problema que enfrentan las pequeñas empresas en Colombia es el mal clima laboral, lo que provoca que los trabajadores carezcan de motivación y sobre todo de un desempeño adecuado en el desarrollo de sus tareas establecidas. Esta realidad ha llevado a muchas organizaciones a tomar medidas de mejora para mantener su nivel de competitividad en el mercado empresarial, o pueden encontrarse en una importante desventaja frente a aquellas empresas interesadas en implementar estrategias encaminadas a mantener un entorno competitivo, donde sus empleados puedan realizar cómodamente sus actividades diarias.

Además, en Ecuador Pazmay y Ortiz (2020) refieren que las empresas que han tenido éxito son aquellas que siempre se han interesado en mantener un clima organizacional confortable. Según los resultados estadísticos, el 73% de los colaboradores señalan que su principal satisfacción depende del entorno donde desarrollan sus actividades, es decir, si el trabajador dispone de un entorno adecuado o confortable y con todos los equipos o materiales necesarios, podrá desarrollar correctamente las tareas asignadas, lo que se verá reflejado en el cumplimiento de las metas establecidas y sobre todo en su propia satisfacción como trabajador o miembro de la organización. Por lo tanto, es esencial mantener un ambiente agradable en beneficio de la organización y del trabajador.

Según Lechuga (2020), en Colombia las empresas buscan constantemente mejorar las capacidades de su personal, esto con el fin de ayudar a mejorar su desempeño en sus funciones a cumplir dentro de la organización. Los autores señalan que los empleados que potencian sus habilidades o conocimientos siempre tienden a demostrar mejores resultados y esto se evidencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Además, el trabajador bien formado tiene la capacidad suficiente para afrontar las diversas adversidades que se generan en el entorno laboral.

En Venezuela Asmat y Alberca (2019), afirman que los elementos más comunes que generan un desempeño deficiente en el trabajador es la falta de capacitación, motivación y sobre todo comunicación, estos tres factores son fundamentales que toda organización debe tomar en cuenta a la hora de buscar mejorar el desempeño de su personal interno. Por otro lado, los trabajadores buscan siempre trabajar en una organización que les brinde la facilidad de crecer tanto personal como profesionalmente y por lo tanto tener esta oportunidad tendrá un esfuerzo mucho más relevante en sus tareas asignadas.

### **En el contexto nacional**

En Lima, Rivera et al. (2020) afirman que la falta de apoyo y las malas relaciones interpersonales entre colegas o incluso los propios jefes generan un clima desfavorable dentro de la empresa. Por ello, es fundamental que cualquier empresa hoy en día busque mejorar las condiciones o el entorno en el que el personal desarrolla sus actividades para que tenga una mayor productividad y sobre todo un mejor nivel de competitividad en el mercado empresarial.

Taype et al. (2020) señalan que la mayoría de las empresas peruanas no están lo suficientemente interesadas en brindar un ambiente o clima organizacional adecuado para su personal, la mayoría tiende a enfocarse en realizar ventas o generar ingresos, pero no toman en cuenta las condiciones donde desarrollan los colaboradores sus actividades. Por otro lado, precisan que las pequeñas empresas son las que mayoritariamente no busquen tener un ambiente agradable para que su equipo se sienta cómodo y motivado.

Asimismo, en Piura Chirinos y Merino (2019) afirman que las empresas que no logren tener una buena competitividad en el mercado dependen de muchos factores, entre los principales está la falta de compromiso, iniciativa, motivación y el desempeño del equipo de trabajo. El desempeño del personal es fundamental, sin embargo, para tener buenos resultados también es necesario que la empresa invierta en el capital humano, ya que de ellos dependerán los efectos que se obtengan en el mercado, además, contar con el recurso calificado podrá tener la capacidad suficiente para poder competir frente a las demás organizaciones de su mismo rubro y sobre todo ofrecer un servicio que este al nivel de las expectativas de los usuarios o clientes.

En Huaraz, Urbano (2019) señaló que hoy en día el mundo empresarial es más competitivo y por lo tanto las empresas deben evaluar continuamente al cliente interno con el propósito de conocer cuál es su nivel de desempeño en el desarrollo de sus actividades, ya que ello ayudará a evaluar alternativas u acciones de mejoras. Esta evaluación es muy importante y sobre todo ayuda a la empresa a saber claramente cuál es el nivel de desempeño que tiene cada colaborador en el desarrollo de sus actividades, además, si se identifica un desempeño deficiente, tiene los conocimientos estadísticos para poder establecer estrategias de mejora para corregir o fortalecer las debilidades identificadas.

Por otro lado, el autor Chávez (2019) expresa que en Arequipa las pequeñas y medianas empresas son las principales que presentan problemas relacionados con el desempeño laboral, lo que llevó no solo a perder clientes, sino también a reducir su nivel de competitividad en el rubro que se desarrollan; al encontrarse ante esta situación, gran parte de dichas empresas tomaron acciones para dar solución a dicho problema, optando por la implementación de las estrategias que comprendan los elementos del clima laboral. Según el autor, los resultados son favorables, porque un clima organizacional adecuado ayuda al colaborador a tener una mayor satisfacción y motivación en el desarrollo de sus tareas diarias y sobre todo un mayor compromiso con la organización.

## **En el contexto local**

La empresa Konecta S.A.C. es una organización con más de diez años de experiencia en el mercado; sin embargo, al momento de realizar un breve diagnóstico se pudo concluir que dentro de la organización prevalece una mala comunicación entre los trabajadores y los jefes de trabajo, además algunos empleados manifestaron que no se fomenta la cooperación y el apoyo mutuo y esto se debe principalmente a que las relaciones interpersonales no son las más adecuadas. Por otro lado, se percibió la falta de trabajo en equipo, motivación e iniciativa, sabiendo que esto es fundamental para que el trabajador cumpla con sus tareas asignadas y sobre todo para lograr los objetivos planteados por la organización; todo esto ha provocado que muchos trabajadores no sientan suficiente interés por el trabajo u actividades que realizan e incluso no aporten resultados que beneficien a la organización en relación al cumplimiento de sus metas y objetivos.

### **1.2. Antecedentes de estudio.**

#### **En el contexto internacional**

En Ecuador, Santamaría (2020) realizó su estudio con el objetivo de conocer si el clima organizacional se asocia con el desempeño de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., la metodología fue descriptiva, por describir los fenómenos estudiados y consideró a todos los miembros de la organización para ser evaluados a través de un cuestionario. Según los principales resultados evidenciados por el autor, las variables poseen un grado de asociación positiva alta, además de ser significativa con 0.000. Por otro lado, señaló que el desempeño del personal presentó ciertas deficiencias y esto se debe principalmente a la falta de incentivos y capacitación, siendo estas las principales acciones que llevan al trabajador a mostrar falta de motivación o compromiso con sus actividades asignadas, además esto tiene un efecto significativo en los objetivos de la organización y puede afectar su nivel competitivo.

Gonzales (2019) en su estudio tuvo como finalidad determinar si el clima laboral es una variable que guarda relación con el desempeño de los trabajadores de una institución de Guayaquil (Ecuador). La metodología del estudio fue correlacional, dado que busco conocer la asociación de fenómenos, así mismo, la población estuvo conformada por un total de 20 colaboradores, los cuales fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario para la obtención de los datos requeridos. Según la contrastación de resultados, la autora reveló que las variables alcanzaron un coeficiente de relación 0.933, lo que indico precisar que las acciones del clima ayudan a fortalecer el rendimiento laboral, sin embargo, precisó que existe deficiencias en el desempeño la población evaluada.

Banchon y Jordán (2019) los autores desarrollaron su estudio en Guayaquil – Ecuador con el fin de determinar si el clima organización posee asociación directa con el desempeño del personal de la organización Renesa S.A. Para lograr dicho propósito los autores desarrollaron un estudio descriptivo – correlacional, donde tomaron a 22 personas para ser evaluadas a través del cuestionario. Los resultados más relevantes demostraron que los fenómenos estudios guardan relación significativa, además, el clima organizacional presentó un nivel alto, dado que la mayoría de los evaluados mantienen una buena comunicación, las relaciones entre miembros de la organización es apropiada y siempre tienden a trabajar en equipo en relación a las funciones asignadas.

Castillo, Benavides y Waltero (2019) en su investigación establecieron como propositito determinar si el clima laboral guarda relación con el desempeño de los trabajadores de una institución de Bogotá (Colombia). La metodología del estudio corresponde al tipo descriptivo, además, utilizaron el cuestionario para recopilar la información de una población total de 27 colaboradores. De acuerdo a los resultados demostrados por los autores, se evidenció que las variables se relación moderadamente, así mismo, señalaron que el desempeño del personal es bueno, dado que la organización cumple con todos los beneficios para satisfacer las necesidades del trabajador y sobre todo que su principal interés es fortalecer su conocimiento para tener un mejor rendimiento en sus actividades.

Zambrano (2019) en su tesis tuvo como finalidad determinar si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de una organización de Bogotá (Colombia). La metodología se basó en un estudio correlacional, donde consideró necesario utilizar el cuestionario para recolectar la información de una población de 13 personas. Los datos estadísticos revelados por el autor demostraron que el clima de la organización analizada fue apropiada y principalmente es el resultado de un buen nivel de comunicación y también está asociado a las buenas relaciones que se mantienen en cada área de la organización, es por ello, que es fundamental que en toda empresa se mantenga un ambiente agradable.

### **En el contexto nacional**

Correa y Liñán (2021) realizaron su estudio con la finalidad de analizar la asociación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la empresa LICHTGROUP SAC - Chimbote; de acuerdo a su naturaleza fue un estudio correlacional y la población fue de 50 trabajadores a quienes aplicaron la encuesta para la recolección de datos. Los hallazgos mostraron que las variables alcanzaron una relación positiva con 0,796, lo que les permitió argumentar que los trabajadores rinden más cuando gozan de un ambiente altamente agradable; también señalaron que el 65% de los trabajadores revelaron un bajo desempeño. Concluyeron que el bajo rendimiento afecta al cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

Tuesta (2021) tuvo como objetivo determinar si el desempeño es una variable que se asocia o no con el clima organizacional en la empresa Rauletti de Tarapoto; la metodología fue correlacional y la población estuvo conformada por un total de 30 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta. Los resultados arrojaron que el clima organizacional fue regular con un 56%; además, el desempeño del trabajador también fue regular con un 56%; asimismo, señaló que las variables se asociaron con un 0,61, lo cual es una relación considerable para indicar que los trabajadores que tienen un ambiente laboral agradable se caracterizan por demostrar un desempeño positivo.

Zelada (2020) desarrollo su estudio con la finalidad de determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la organización DIRESA Amazonas, para ello desarrollo un estudio siguiendo los lineamientos de una investigación correlaciona, donde tomo como población a 40 colaboradores, quienes respondieron a una serie de ítems establecidos en un cuestionario. Los resultados encontrados demostraron que las variables guardan asociación positiva con un resultado de 0.961, lo que significa que el desempeño puede mejorar a medida que las acciones del clima se fortalezcan, además, también evidencio que el clima alcanzó un nivel medio del 85% y el desempeño de los colaboradores también fue medio con un resultado del 87%.

Quiroga y Romero (2020) en su tesis establecieron como objetivo determinar si el clima laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la UGEL Chepén. Para lograr el propósito, los autores se basaron en una investigación correlacional, donde tomaron a una población de 31 trabajadores y para la recolección de los datos utilizaron el cuestionario, el cual fue aplicado a la población estudiada. Según los resultados más resaltantes, se evidencio que las variables guardan relación positiva con 0.907, así mismo, es significativa. Por otro lado, también demostraron que el clima de la organización fue regular con un resultado del 48% y el desempeño demostró un nivel alto del 65%.

Ferreñan y Gonzales (2019) en su investigación se plantearon como principal propósito determinar si el clima organizacional se asocia de forma directa con el desempeño del personal interno de la Red de Salud Chepén. Por su naturaleza, el estudio fue correlacional, así mismo, utilizó el cuestionario para ser aplicado a una población delimitada de 176 personas. Los resultados estadísticos demostraron que el clima de la organización estudiada alcanzo un nivel regular con un porcentaje estadístico del 60% y el desempeño logró alcanzar un nivel alto del 53%; finalmente señaló que las variables se asocian positivamente con un coeficiente de 0.422, siendo esta una correlación moderada. Por otro lado, enfatizó que es muy relevante que toda organización mantenga un ambiente comfortable, dado que de ello depende el rendimiento del personal de trabajo.

## **En el contexto local**

Fanzo (2021) en su investigación tuvo como objetivo relacionar el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de una organización de salud en Lambayeque; según su contexto, fue un estudio correlacional y la población fue de 40 trabajadores, quienes participaron en la aplicación de una encuesta. Los resultados revelaron que el clima organizacional fue bajo con un porcentaje del 56%; también se precisó que el desempeño fue regular con un 55%. En conclusión afirmó que las variables tienen una relación de 0,657, siendo esta una asociación positiva y refiere que la organización que tiene un ambiente confortable contribuye al buen desempeño del trabajador e incluso fomenta el trabajo en equipo y la motivación.

Rosales (2021) desarrolló su investigación cuyo propósito fue relacionar el clima organizacional con el desempeño de los trabajadores de la empresa Arte Distribuidores SAC de Chiclayo; el autor siguió los lineamientos de una investigación correlacional, la técnica fue la encuesta y la población evaluada fue de 25 trabajadores. Entre los hallazgos más representativos, se evidenció que el 50% de los trabajadores percibió un clima regular, el 90% tuvo un alto rendimiento y las variables se asociaron con 0,391, lo que le permitió afirmar que los trabajadores mejoraron su rendimiento cuando tuvieron un ambiente laboral agradable. Concluyó que la comunicación y la motivación ayudan a mantener un buen ambiente de trabajo.

Seminario (2019) en su investigación tuvo como finalidad determinar si el clima organizacional se relaciona significativamente con la variable desempeño de los colaboradores de una organización privada de Chiclayo. La metodología fue descriptiva considerando a una población de 83 personas para ser sometidas a la aplicación de un cuestionario. Los resultados principales evidenciaron que las variables se asocian de manera significativa con un coeficiente de 0.754, lo que indica que los elementos desarrollado en el clima de la organización ayudan a mejorar el desempeño del trabajador. Por otro lado, señaló que el desempeño del personal logro alcanzar un nivel medio, dado que algunos colaboradores evaluados no se sintieron satisfechos con el entorno laboral.

Santoyo (2019) en su tesis tuvo como finalidad determinar si el clima organizacional se asocia con el desempeño del personal de trabajo de la institución Juan abad de Motupe. Metodológicamente la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y utilizó el cuestionario para medir las variables antes mencionadas, así mismo, la población estuvo conformada por 30 trabajadores. Según las evidencias estadísticas de la investigación, el clima de la institución alcanzó un nivel medio con 54% y el desempeño también logro demostrar un nivel medio del 61%, finalmente concluyó que las variables alcanzaron una asociación moderada con un resultado estadístico de ,455, lo que precisó que ambas variables se interrelacionan entre sí.

En Chiclayo, Aranda y Zaquinaula (2019) en el desarrollo de su tesis buscaron establecer la relación entre el clima y el desempeño de los colaboradores del Hotel Las Vegas. Según la naturaleza del estudio, los autores siguieron una metodología descriptiva y también los lineamientos de un estudio correlacional, por el propio objetivo del estudio, además, la población estuvo delimitada en 18 trabajadores pertenecientes a la organización estudiada. Según los resultados encontrados, se evidenció que las variables se asocian significativamente con 0,742, así mismo, el clima de la organización alcanzó un nivel medio del 61% y el desempeño de los trabajadores se situó en la categoría baja 66%.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Definición de clima organizacional**

Uribe (2014) señala que el clima organizacional se define como las percepciones que los miembros o trabajadores de una determinada organización tienen sobre el ambiente o entorno donde desarrollan sus actividades cotidianamente; es decir, la percepción sobre la estructura organizacional, las relaciones humanas, la resolución de conflictos, la coordinación entre otros aspectos que pueden ser percibidos directamente por los trabajadores y que influyen en su comportamiento o actitud al momento de cumplir con sus responsabilidades o actividades laborales.

Según Loor (2017) es considerado como una herramienta esencial para reducir costos en la organización, liderar cambios en beneficio del trabajador y de la entidad, aumentar los niveles de productividad, reducir el ausentismo y sobre todo permite que el empleado se sienta comprometido con los diferentes sistemas organizacionales. Por lo tanto, esto desencadena las facilidades o dificultades para que un trabajador muestre una adecuada productividad, es por ello que al medir el clima interno de la organización se toma en cuenta la percepción de sus miembros; asimismo, se determinan los elementos que pueden influir interna o externamente en el desempeño del trabajador.

El clima laboral u organizacional es una estructura intangible relacionada con las percepciones de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo. Es una forma emocional que posee el trabajador internamente que puede ser expresado a través de diversos factores, pero en un momento dado. Como mencionan Urbina y Monteza (2014), cada organización tiene atributos o características que otras organizaciones, sin embargo, cada empresa tiene su propio conjunto de características y atributos que lo diferencien de las demás o la competencia.

Acosta (2018) enfatiza que es la percepción de una organización sobre su estructura y funcionamiento dinámico que tiene un grado de influencia en la motivación y satisfacción del trabajador, en el desempeño y sobre todo en la disposición que este tiene de permanecer en la organización. Para entender de esta manera, el clima debe medirse a través de los beneficios tales como: compromiso, motivación, involucramiento, impacto en la productividad o rendimiento, rotación, ausentismo, lealtad del cliente interno y las relaciones.

El clima laboral es el ente básico que establecen todas las personas en una organización a partir de sus experiencias y percepciones (tanto físicas como humanas) en las que desarrollan sus actividades diarias y es un indicador fundamental ya que un clima laboral deficiente constituye una grave barrera para comprender el ambiente de trabajo, cuestiones y necesidades de los grupos de trabajo que la componen (García y Vesga, 2020)

### **1.3.1.1. Dimensiones de clima organizacional**

De acuerdo a la teoría del autor Uribe (2014) este constructo está conformado o puede medirse siguiendo cinco elementos, los cuales se describen a continuación:

#### **A. Estructura**

Esta es una escala que representa las percepciones de los miembros de la organización sobre la cantidad normas, reglas, procedimientos, lineamientos, tramites, obstáculos y otras limitaciones que enfrentan al hacer su trabajo o actividades asignadas por la misma organización. Por lo tanto, los resultados positivos o negativos dependerán del enfoque de la organización en la burocracia, en lugar del énfasis que ponga en entornos de trabajo libres, informales y rara vez estructurados o jerárquicos (Uribe, 2014).

#### **B. Recompensa**

Hace referencia a las percepciones que tiene los colaboradores de las recompensas facilitadas por la organización en relación al esfuerzo o trabajo que realiza dicho colaborador. En otras palabras, es la medida en que la organización utiliza más las recompensas que los castigos, asimismo esta dimensión puede crear la atmósfera adecuada en la organización, pero mientras el empleado no sea castigado, se le anime o motive a hacer bien su trabajo, y si no lo está haciendo bien, se le motiva a mejorar a medio plazo (Uribe, 2014).

#### **C. Relaciones**

Es la percepción que tiene el miembro de la empresa de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y buenas relaciones sociales entre compañeros y entre jefes y subordinados, que surgen tanto dentro como fuera de la organización, entendiendo que existen dos grupos dentro de toda organización. Los grupos formales forman parte de las jerarquías organizacionales, y los grupos informales surgen de las relaciones de amistad que pueden darse entre los miembros organizacionales (Uribe, 2014).

## **D. Coordinación**

Es la forma de gestionar los mecanismos de comunicación para que los trabajadores y directivos de la organización promuevan resultados basados en el apoyo mutuo entre los trabajadores y sobre todo gestionando el trabajo en equipo, las buenas relaciones entre todos los miembros de la organización (Uribe, 2014).

## **E. Conflicto**

Es la manera de como uno siente que los jefes y los compañeros de trabajo quieren escuchar la disidencia o las opiniones de las demás personas; enfatiza que los problemas están expuestos, no ocultos ni camuflados. En este punto, suelen jugar un papel muy determinante los rumores, es decir, lo que puede o no ocurrir en un momento determinado dentro de la organización, y una comunicación fluida entre los diferentes niveles de la organización puede prevenir conflictos (Uribe, 2014).

Se afirma que el clima dentro de una organización tiene diversas e importantes peculiaridades y atributos, entre los que se pueden señalar o describir los siguientes:

Tiene cierta persistencia, aunque cambia debido al entorno. Esto significa que se puede contar con algún tipo de estabilidad, un cambio relativamente lento, en el entorno de la organización, pero esta estabilidad puede estar sujeta a interrupciones significativas en las decisiones que afectan seriamente el futuro de la organización. Por ejemplo, las situaciones de conflicto no resueltas pueden empeorar el clima organizacional durante un período prolongado de tiempo. Tiene una gran influencia en el comportamiento de los miembros de la empresa. Por otro lado, los entornos hostiles pueden hacer que sea extremadamente difícil liderar la organización y coordinar esfuerzos para el desarrollo de tareas (Torrecilla, 2019).

Afecta el nivel de compromiso e identificación de los miembros de la organización con la misma. Es probable que las organizaciones con buen clima alcancen niveles significativos de estos aspectos entre sus miembros, mientras que las organizaciones con mal clima no pueden esperar altos niveles de identificación.

Las organizaciones que se quejan de que los empleados “no tienen la camiseta puesta” suelen tener un clima organizacional muy malo (Torrecilla, 2019).

Está influenciado por las actitudes y los comportamientos de los trabajadores o miembros de la organización, y a su vez también se ven afectados estos comportamientos. En otras palabras, una persona puede ver lo agradable que es el ambiente de su organización sin darse cuenta de que contribuye a su propio comportamiento para hacerlo agradable; en caso contrario, suele suceder que los pertenecientes a la organización de personal critiquen negativamente el clima de su organización sin darse cuenta de que sus actitudes negativas están creando este clima de insatisfacción y resentimiento (Pérez y Maldonado, 2016).

También se afirma que en el clima influyen distintas variables estructurales, como el estilo de gestión, las políticas y planes de gestión, los sistemas de contratación y despido, etc. Estas variables, a su vez, también se ven afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, el control excesivo y la falta de confianza en los subordinados pueden conducir a un ambiente de trabajo estresante, desconfianza y escapismo e irresponsabilidad de los subordinados, lo que conducirá a la intensificación del control, jerarquías burocráticas en la organización autoritarias y estilo desconfiado. Es un círculo vicioso del que es difícil salir, ya que el clima y el estilo gerencial se empujan mutuamente en una escalada difícil de romper, porque hacerlo requiere actuar en dirección opuesta a las variables del estilo gerencial del sistema (Pérez y Maldonado, 2016).

El ausentismo y la rotación excesiva pueden indicar malas condiciones de trabajo. Algo similar sucede cuando la insatisfacción laboral empeora. Como resultado, las soluciones a estos problemas pueden ser difíciles porque significa cambiar las complejas variables que componen el clima de la organización (Pérez y Maldonado, 2016).

### **1.3.2. Definición de desempeño laboral**

Según Robbins y Judge (2013), son los comportamientos que tiene un trabajador al momento de realizar sus actividades o funciones dentro de la organización para cumplir con los objetivos establecidos por la misma; este comportamiento implica conocimientos, habilidades y destrezas para que su desempeño sea eficiente en cualquier actividad que se le haya asignado. También se afirma que un adecuado desempeño garantiza que la organización mantenga su competitividad y sobre todo logre sus objetivos, pero es importante que el trabajo reciba la capacitación necesaria para que no sea imposible realizar sus funciones correspondientes.

Snell y Bohlander (2013) señalan que es el compromiso y el esfuerzo que el trabajador demuestra dentro de la organización, es decir, el esfuerzo que pone en el cumplimiento de sus tareas asignadas, el cual constituye una función fundamental para que la organización logre sus objetivos y sobre todo para que continúe en el mercado, ya que si el trabajador no demuestra un desempeño eficiente, la empresa no logra sus metas y objetivos y por lo tanto no tendrá la capacidad suficiente para seguir operando en el mercado.

Según Hordos (2018), el desempeño de un trabajador aborda acciones relacionadas con las tareas y el contexto. En las tareas, se refiere a las actividades realizadas o cumplidas dentro de la organización para lograr los objetivos estructurados por la misma. En lo contextual, tiene que ver con las acciones que se realizan con el fin de generar un ambiente agradable con los clientes, con los miembros de la empresa y sobre todo el esfuerzo que se hace para mantener un ambiente laboral adecuado en beneficio de todas las personas que trabajan en la organización.

#### **1.3.2.1. Dimensiones de desempeño laboral**

Robbins y Judge (2013) establecen que el desempeño de un trabajador comprende las siguientes dimensiones o elementos:

## **A. Conocimiento del trabajo**

Es uno de los elementos fundamentales que debe prevalecer en un trabajador, y comprende el conocimiento que tiene sobre sus funciones que desarrollará en beneficio de la organización, los lineamientos, reglas o estructura que debe seguir en el desarrollo de sus actividades y sobre todo cuáles son los objetivos que tiene la organización para que contribuya con acciones enfocadas a su cumplimiento. La organización debe tener el interés necesario para promover el conocimiento en el cliente interno, lo que ayudará significativamente a mejorar su desempeño (Robbins y Judge, 2013).

## **B. Iniciativa**

Este elemento se refiere a la capacidad de una persona para actuar por sí misma y no esperar las órdenes de los demás o, en el contexto laboral, las órdenes de los superiores. Esta dimensión nos permite evaluar la eficiencia de nuestros empleados en la empresa en función de sus contribuciones para mejorar las condiciones de trabajo. Su actividad indicativa se refiere a las actividades de personas que tienen la vitalidad, la iniciativa y la capacidad de anticipar lo que podría suceder (Robbins y Judge, 2013).

## **C. Aplicación**

Son los mecanismos o técnicas que utilizan los colaboradores de una organización con el fin de cumplir concretamente con las actividades encomendadas por la empresa; estas técnicas pueden ser de uno mismo o también pueden surgir de la retroalimentación proporcionada por la empresa; en conclusión, se busca que el trabajador aplique las mejores técnicas que le permitan desempeñarse eficientemente en una sola dirección para que logre los objetivos de la organización (Robbins y Judge, 2013).

## **D. Calidad de trabajo**

La calidad de trabajo tiene como finalidad medir el nivel de trabajo que desarrolla el trabajador dentro de su área de trabajo, desde la atención que brinda

hasta el profesionalismo demostrado. Es importante conocer que las actividades bien desarrolladas o el cumplimiento de objetivos, es considerado como la calidad de sus tareas cotidianas que desarrolla. Por otro lado, esta dimensión evalúa la cantidad de recursos utilizados para alcanzar ciertos objetivos (Robbins y Judge, 2013).

### **E. Trabajo en equipo**

Las personas sienten filiación con los miembros de la organización porque interactúan y colaboran con los demás, es decir, tienen la capacidad de desarrollar cualquier actividad en equipo, lo que los lleva a caracterizarse como una persona que proporciona el apoyo necesario a su compañero para que una actividad previamente determinada se cumpla en una sola fuerza, además de demostrar una comunicación fluida y confianza para lograr cualquier propósito (Robbins y Judge, 2013).

### **Evaluación del desempeño laboral**

Rivero (2019) afirma que la evaluación del desempeño de los empleados es crucial en cualquier organización ya que identifica sus fortalezas y debilidades y lo más importante establece las acciones necesarias para que se sientan respaldados por la organización para obtener mejores resultados en su campo de trabajo. Por otro lado, establece que, si la evaluación es negativa, no debe considerarse una herramienta de calificación.

También ayuda a tomar mejores decisiones, fortalece el desempeño o rendimiento de los trabajadores, permite establecer nuevas reglas o políticas, ayuda a determinar alguna deficiencia o error que impida el cumplimiento de las tareas en los diferentes puestos, permite detectar necesidades o debilidades en los trabajadores para que se evalúe la implementación de capacitaciones o charlas con el fin de no afectar el desempeño (Acosta y Ruiz, 2019).

Por otro lado, es importante señalar que la evaluación del desempeño es la única herramienta que ayuda a determinar el rendimiento del trabajador y especialmente a determinar el potencial humano de la organización. Según Acosta

y Ruiz (2019), es la forma en que la empresa recoge información para identificar las fortalezas y debilidades de los miembros que la componen y, en consecuencia, tomar decisiones de mejora.

### **Tipos de evaluación de desempeño del trabajador**

Evaluación a 90°. Es la que involucra o implica la combinación de competencias y diferentes objetivos. En los objetivos se destacan los aspectos remunerativos que son clave para su cumplimiento y las competencias son las que se evalúan para su correcto cumplimiento o desarrollo (Solís et al., 2017).

Evaluación de 180°. Este tipo de evaluación hace una combinación de la medición realizada por el supervisor o jefe inmediato y la autoevaluación de los colaboradores en relación con las competencias y el cumplimiento de los objetivos establecidos en su puesto de trabajo; también se destaca el desempeño del trabajador (Solís et al., 2017).

Evaluación de 270°. Esta fue desarrollada con el propósito de eliminar las subjetividades que pueden ser causadas en la evaluación de 90 o 180 grados. Esta evaluación destaca la medición del supervisor al trabajador, además también hay autoevaluaciones e implica otro factor que puede evaluar el subordinado si existe dentro de la organización, también se puede realizar por parejas, es decir, entre compañeros de trabajo o entre los que están en el mismo nivel jerárquico o responsabilidades (Solis et al., 2017).

Evaluación de 360°. Esta evaluación permite la recopilación de información sobre el desempeño de los trabajadores para fines de desarrollo, pero no para el crecimiento salarial, al compilar un proceso computarizado compilado en informes personalizados que llegan a los trabajadores evaluados y desarrolló un plan de mejora personal con el supervisor, pero algunos estudios han concluido que la retroalimentación de múltiples fuentes puede conducir a mejoras relativamente estables al garantizar el desarrollo de los trabajadores, teniendo en cuenta las decisiones salariales o de ascenso (Solis et al., 2017).

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

Según Hernández y Mendoza (2018), un estudio puede justificarse bajo los siguientes criterios:

**Teórica:** A partir de este criterio, la investigación se basó en autores que ayudaron a definir de manera clara y precisa cada una de las variables en estudio, en relación al clima organizacional se tomó al autor Uribe (2014) y para la variable desempeño laboral se tomaron como referencia los autores Robbins y Judge (2013); estos autores permitieron definir el fenómeno en estudio y también cada una de sus dimensiones o elementos de medición.

**Metodológica:** Se justificó bajo este criterio, ya que para los fines del estudio fue necesario recurrir a una metodología cuantitativa no experimental y también fue necesario considerar el cuestionario para obtener la información requerida para la medición de las variables; también se utilizó el método inductivo, ya que ayudó a partir del objetivo general para llegar a las conclusiones finales del estudio.

**Social:** Los hallazgos del estudio permitieron determinar el comportamiento de los constructos o variables de estudio, lo que a su vez servirá para que las autoridades de la empresa se interesen en promover un ambiente agradable en beneficio de los trabajadores y sobre todo que se garantice un adecuado desempeño en beneficio de la organización, además, se tome alguna acción para erradicar el problema de diagnóstico.

#### **1.6. Hipótesis.**

H1: Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022

H: No existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022

Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022

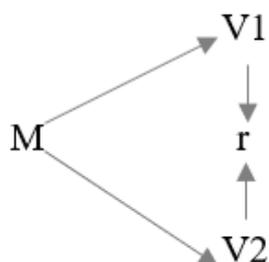
Analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

El estudio corresponde al tipo cuantitativo, según Vara (2015) este tipo de investigación tiene como objetivo estudiar o medir variables de acuerdo al análisis numérico o estadístico obtenido por el investigador. En este sentido, el estudio fue cuantitativo, ya que las variables se midieron con un cuestionario, es decir, la información obtenida se analizó numéricamente para evaluar los constructos o variables que se buscaban investigar.

El diseño es no experimental, transversal y correlacional. Hernández y Mendoza (2018) afirman que un estudio no experimental pretende analizar las variables sin intención de manipularla, es transversal porque obtiene la información una sola vez y correlacional porque pretende relacionar dos o más variables. Por lo tanto, en el estudio no se manipularon las variables en ningún momento, ya que se observaron y analizaron tal y como se encontraron, también fue transversal, ya que el cuestionario se aplicó en un solo momento y correlacional puesto que se buscó relacionar las variables de estudio.



Donde:

M: Muestra

V1: Variable 1

V2: Variable 2

r: Relación de variables

## 2.2. Población y muestra.

**Población:** El autor Vara (2015) define la población como "un conjunto de personas o cosas que se encuentran dentro de un territorio y que con la evolución del tiempo pueden generar variaciones, además, esta población tiene características comunes" (p.221). Según la información proporcionada por la empresa Konecta, la población estuvo compuesta por 1750 trabajadores del turno de mañana y tarde de la mencionada organización.

**Muestra:** Según Vara (2015), la muestra es un subgrupo de la población, sin embargo, menciona que la muestra debe ser representativa para que la información o datos obtenidos demuestren consistencia. Para calcular la muestra se siguió la fórmula de una población finita:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población.

$Z_{\mu}^2$  = Nivel de confianza. (95%)

$p * q$  = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error permitido. (5%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.96^2 * 1750 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(1750 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 315$$

### 2.3. Variables y operacionalización.

**Variable independiente:** Clima organizacional. Uribe (2014) señala que el clima organizacional se define como las percepciones que los miembros o trabajadores de una determinada organización tienen sobre el ambiente o entorno donde desarrollan sus actividades cotidianamente.

**Variable dependiente:** Desempeño laboral. Según Robbins y Judge (2013), son los comportamientos que tiene un trabajador al momento de realizar sus actividades o funciones dentro de la organización para cumplir con los objetivos establecidos por la misma; este comportamiento implica conocimientos, habilidades y destrezas para que su desempeño sea eficiente en cualquier actividad que se le haya asignado.

**Tabla 1***Operacionalización de variable independiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>
Clima organizacional	Estructura	Conocimiento	1,2	Encuesta/cuestionario
		Formalismos		
	Recompensa	Estímulos	3	
	Relaciones	Relaciones interpersonales	4,5	
	Coordinación	Apoyo	6,7	
	Conflicto	Partidario	8,9	

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>
	Conocimiento del trabajo	Nivel de trabajo	10,11	
Desempeño laboral	Iniciativa	Creatividad	12	Encuesta/Cuestionario
	Aplicación	Flexibilidad	13	
	Calidad de trabajo	Metodología	14,15	
	Trabajo en equipo	Colaboración	16,17,18	

**Nota:** Elaboración propia

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

**Técnica: Encuesta.** Según Bernal (2015), la encuesta "es la técnica que permite obtener información global de una población en estudio" (p.2.43). En la investigación, esta técnica permitió obtener información sobre las variables de estudio, la cual fue proporcionada por los trabajadores de la empresa Konecta S.A.

**Instrumento: Cuestionario.** Vara (2015) define el cuestionario como "un conjunto de preguntas elaboradas en función de los indicadores de una o más variables, que permitirán su posterior medición" (p. 243). El cuestionario del estudio fue estructurado de acuerdo A la operacionalización de las variables, que comprende 18 ítems, nueve para la variable clima organizacional y 10 para el desempeño de los trabajadores.

**Validez del instrumento.** Según Vara (2015), la validez consiste determinar que los instrumento que se van a utilizar son consistentes o cumplen con las bondades de ajuste. En el estudio, el cuestionario fue validado por expertos, quienes a través de su capacidad juzgaron la conformidad del instrumento a aplicar, es decir, definieron si el cuestionario mide lo que busca medir.

**Confiabilidad del instrumento.** Hernández y Mendoza (2018) afirman que la confiabilidad del instrumento "consiste en someter el cuestionario a consistencia interna para determinar la coherencia y consistencia de los ítems " (p.245). Por otro lado, especifican que el cuestionario es consistente cuando el resultado es superior a 0,725. En la investigación, se determinó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

**Tabla 3**

*Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	18

**Nota:** Exportado del SPSS v.25

Los resultados que se muestran en la tabla anterior evidencian que el instrumento alcanzó un resultado de 0.908, lo que significa que el cuestionario es consistente y coherente para ser aplicado, además, el resultado es superior al establecido por Hernández et al. (2014).

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos.**

En la presente investigación se llevó a cabo el procedimiento de análisis de datos a través de Microsoft Excel 2019, el cual ayudó a generar una hoja de datos para que posteriormente sea analizada en el programa SPSS versión 25, el mismo que permitió determinar la correlación de las variables y la distribución de los datos en tablas y figuras.

## **2.6. Criterios éticos.**

De acuerdo a los autores Noreña et al. (2012) los principales criterios son los siguientes:

**Selección equitativa de los participantes:** En la presente investigación se seleccionó la población de forma equitativa, es decir, para la aplicación del cuestionario no existió discriminación de raza, religión, género o cualquier tipo discriminatorio, puesto que se abarcará al 100% de la población

**Respeto a los sujetos inscritos:** Todos los colaboradores que fueron sometidos a la aplicación del instrumento fueron tratados con respeto y en cada momento se actuó con profesionalismo con el objetivo de prevalecer el orden y el bienestar de las personas.

**Consentimiento informado:** En cualquier estudio que se trabaje con personas es importante contar con el consentimiento informado. Por lo tanto, en la investigación todos los participantes tuvieron derecho a ser informados de la finalidad de la investigación o con que fines se están recopilando los datos, y fueron informados de la calidad en la que serán evaluados y que tienen la plena libertad para decidir si participan o no en la aplicación.

## **2.7. Criterios de rigor científico.**

Se considerará los criterios establecidos por los autores Noreña et al. (2012)

**Aplicabilidad:** Para cumplir con este criterio, el instrumento estuvo sujeto a la validez de expertos, es decir, se validó por el juicio de tres expertos quienes bajo su conocimiento dieron la conformidad para que este puede recopilar información de alta calidad, además, todos los resultados que se obtengan serán procesados con toda la transparencia posible.

**Consistencia:** Los resultados que se demostraron en la investigación fueron coherentes y consistentes, puesto que antes de la recolección de datos, el cuestionario fue sometido a la confiabilidad con el fin de conocer que los ítems si miden lo que pretenden medir.

**Neutralidad:** Todos los resultados que se obtengan fueron sustentados con las evidencias necesarias para garantizar su veracidad, además, fueron refutados con las investigaciones previas y sustentados con las teorías de las variables de estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en tablas y figuras.

**Tabla 4**

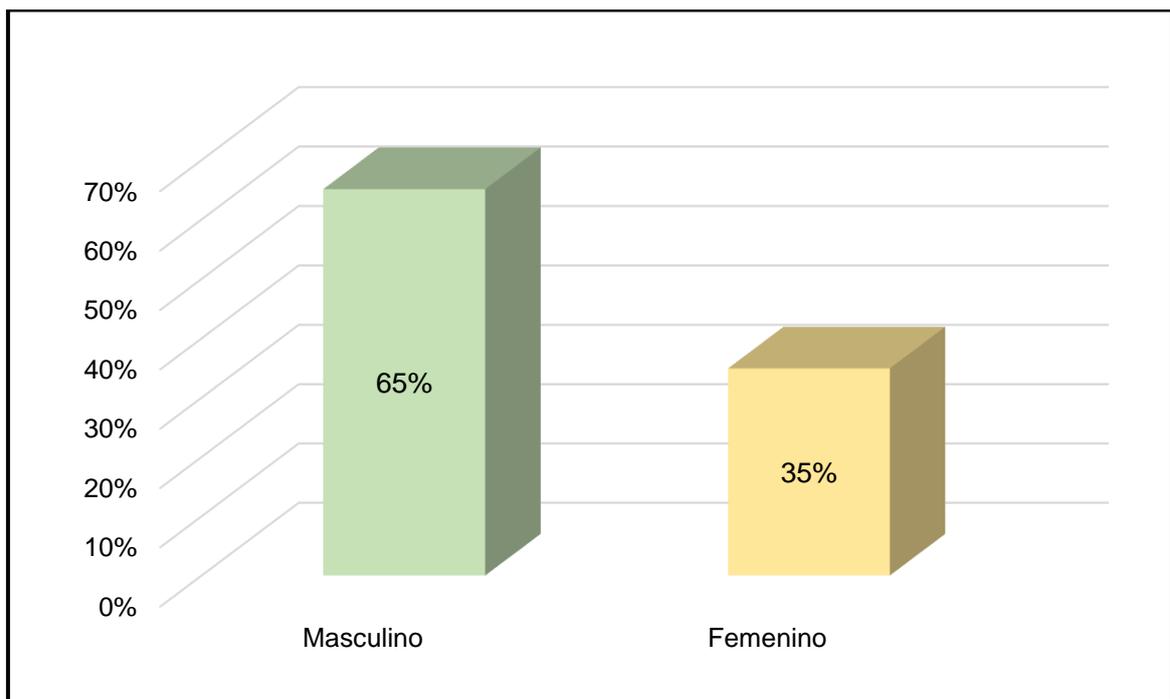
*Distribución según género*

Categorías	n	%
Masculino	205	65%
Femenino	110	35%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 1**

*Distribución según género*



**Nota:** El 65% de los trabajadores pertenecen al género femenino y el 35% está representado por trabajadores varones.

**Tabla 5**

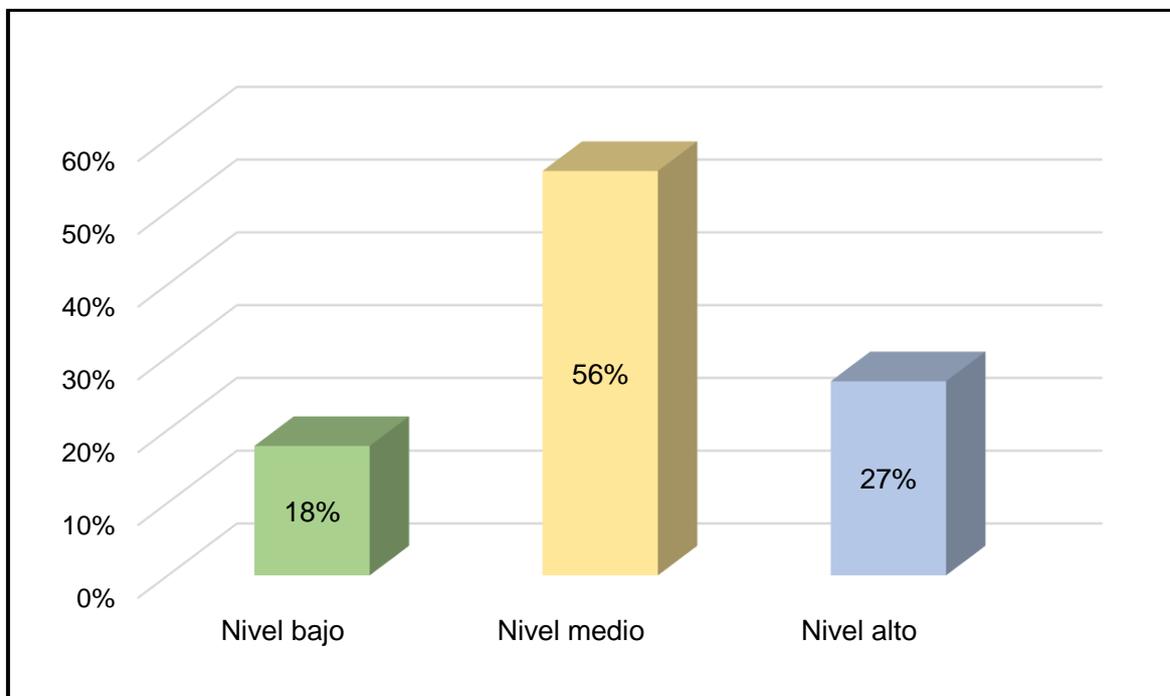
*Clima organizacional: Dimensión – Estructura*

Categorías	n	%
Nivel bajo	56	18%
Nivel medio	175	56%
Nivel alto	84	27%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 2**

*Clima organizacional: Dimensión – Estructura*



**Nota:** La dimensión estructura prevaleció en un nivel medio con un 56%, ya que sólo algunos de los trabajadores conocen la estructura organizativa de la empresa; sin embargo, a veces o en ocasiones consideran que hay mucho formalismo en el trabajo que realizan. Por otro lado, el 18% presentó un nivel bajo con respecto a este elemento.

**Tabla 6**

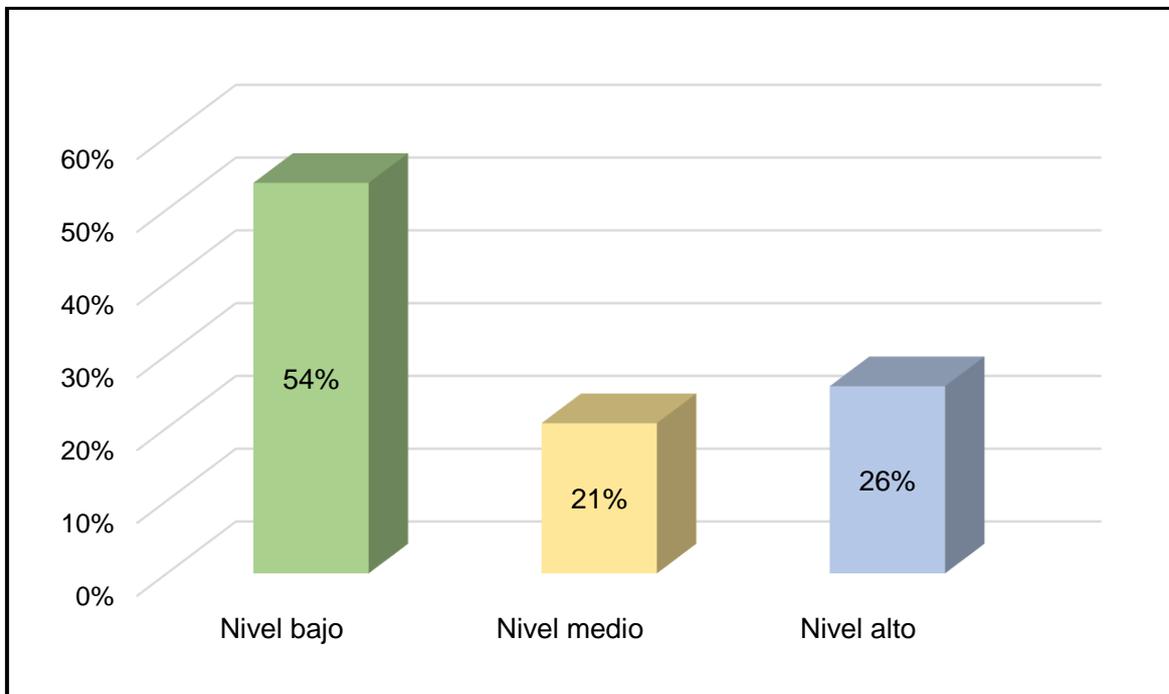
*Clima organizacional: Dimensión – Recompensa*

Categorías	n	%
Nivel bajo	169	54%
Nivel medio	65	21%
Nivel alto	81	26%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 3**

*Clima organizacional: Dimensión – Recompensa*



**Nota:** La dimensión de recompensa alcanzó el 54% en un nivel bajo e indica que la mayoría de los trabajadores consideran que dentro de la organización no hay recompensas adecuadas para el esfuerzo que ponen en el desarrollo de sus actividades, siendo este un factor desfavorable, ya que todo trabajador necesita tener recompensas justas para mostrar un desempeño adecuado.

**Tabla 7**

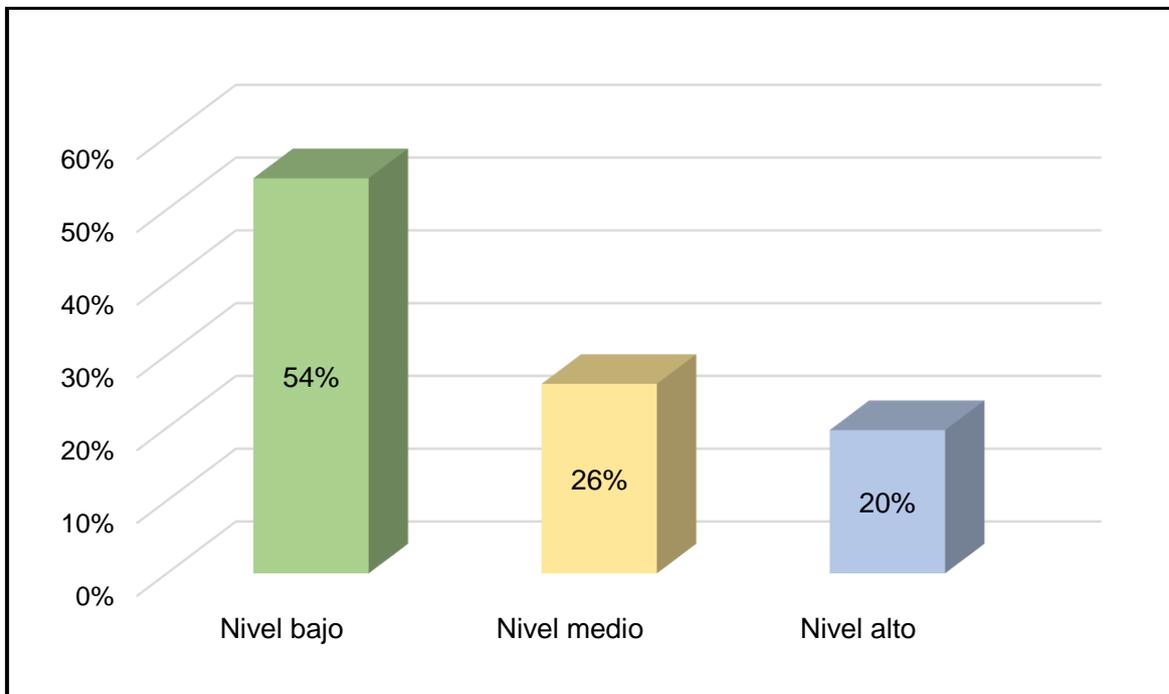
*Clima organizacional: Dimensión – Relaciones*

Categorías	n	%
Nivel bajo	171	54%
Nivel medio	82	26%
Nivel alto	62	20%
Total	315	100%

*Nota:* Exportada del SPSS - V25.

**Figura 4**

*Clima organizacional: Dimensión – Relaciones*



**Nota:** La dimensión de relaciones mostró un nivel bajo con un porcentaje del 54%, lo que significa que los trabajadores tienen una percepción desfavorable de este factor, lo cual es una acción muy perjudicial, ya que desencadena una percepción negativa del ambiente de trabajo, no es posible tener una comunicación adecuada e incluso el apoyo entre compañeros disminuye significativamente y esto es esencial para lograr los objetivos.

**Tabla 8**

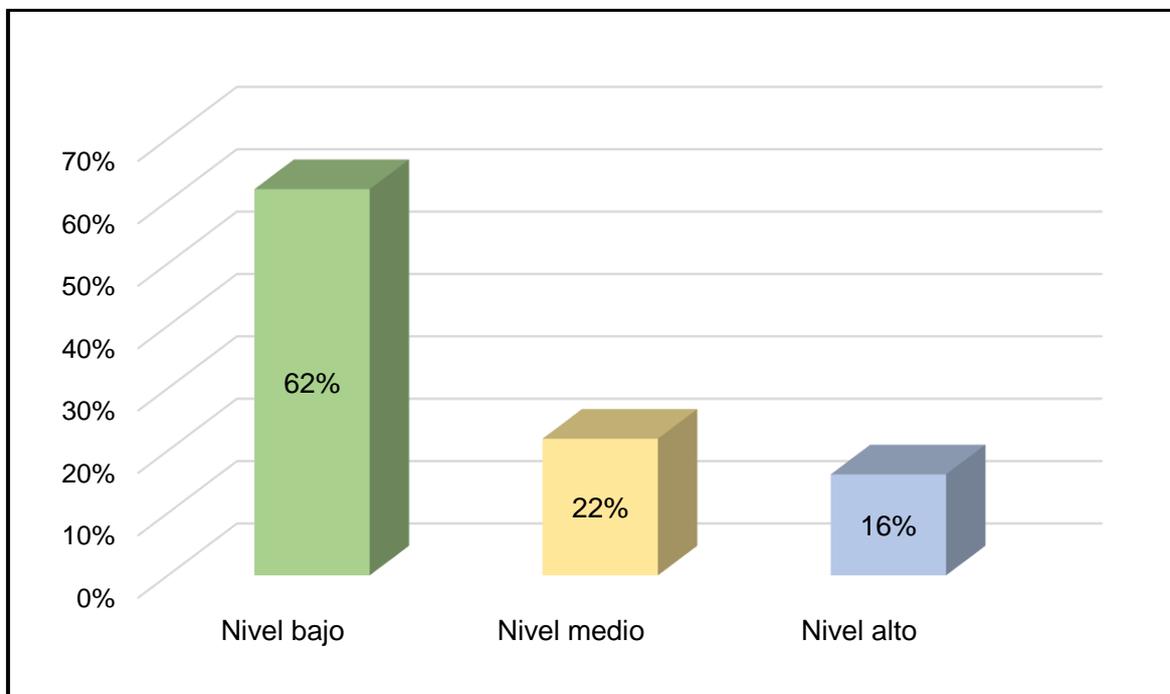
*Clima organizacional: Dimensión – Coordinación*

Categorías	n	%
Nivel bajo	195	62%
Nivel medio	69	22%
Nivel alto	51	16%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 5**

*Clima organizacional: Dimensión – Coordinación*



**Nota:** La dimensión de cooperación es valorada en una categoría baja con un 62%, lo que hace referencia a que dentro de la organización no existe una adecuada cooperación entre los compañeros de trabajo; además, los jefes no ofrecen el apoyo necesario al trabajador en el momento o la hora que éste lo requiere, constituyendo un factor negativo para mejorar el desarrollo de sus tareas.

**Tabla 9**

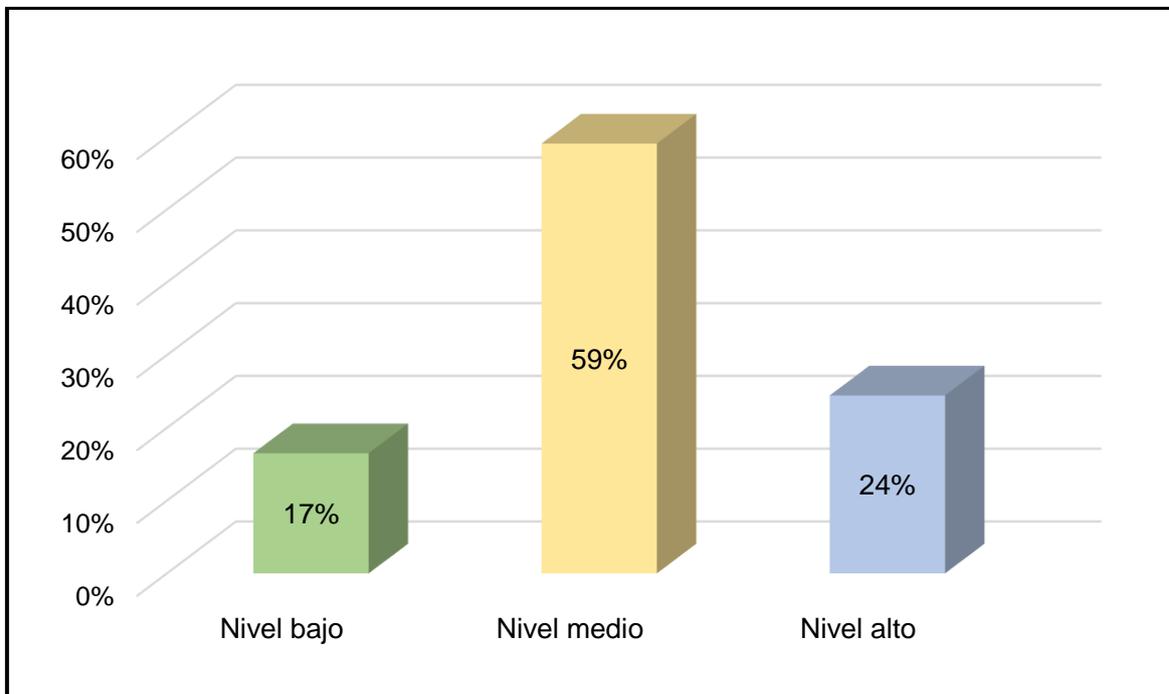
*Clima organizacional: Dimensión – Conflicto*

Categorías	n	%
Nivel bajo	52	17%
Nivel medio	186	59%
Nivel alto	77	24%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 6**

*Clima organizacional: Dimensión – Conflicto*



**Nota:** La dimensión de conflicto alcanzó un nivel medio con un 59%, lo que indica que algunos trabajadores no son partidarios de resolver los conflictos de forma inmediata y ni siquiera muestran capacidad para consultar con el responsable del área o con su jefe de trabajo. Por ello, es importante que todos los trabajadores muestren una actitud adecuada para intervenir en cualquier problema que surja en su área.

**Tabla 10**

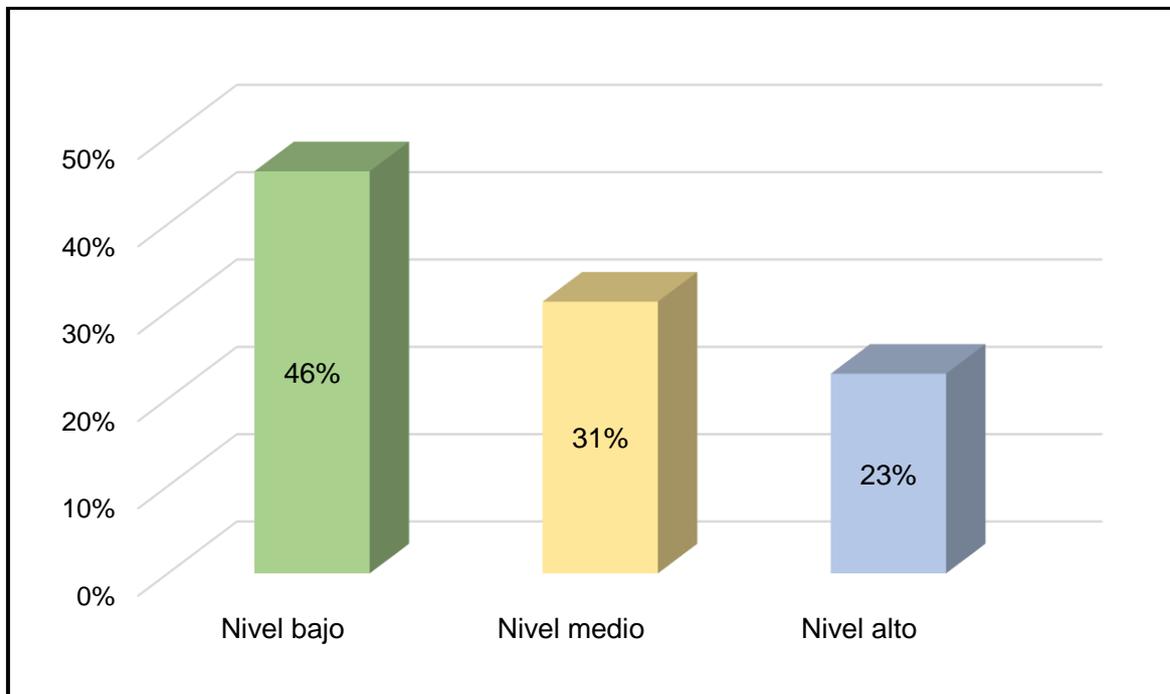
*Nivel de clima organizacional*

Categorías	n	%
Nivel bajo	145	46%
Nivel medio	98	31%
Nivel alto	72	23%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 7**

*Nivel de clima organizacional*



**Nota:** El 46% de los trabajadores perciben el clima organizacional de Konecta como desfavorable o de bajo nivel, lo que significa que dentro de la organización no existe un ambiente adecuado para que el trabajador realice sus actividades correctamente, no se fomentan las relaciones apropiadas e incluso la comunicación no es la más adecuada. Esto genera que los trabajadores no se sientan fortalecidos y confiados para asumir nuevos retos y sobre todo para mantener un estado de ánimo positivo al realizar sus tareas diarias.

**Tabla 11**

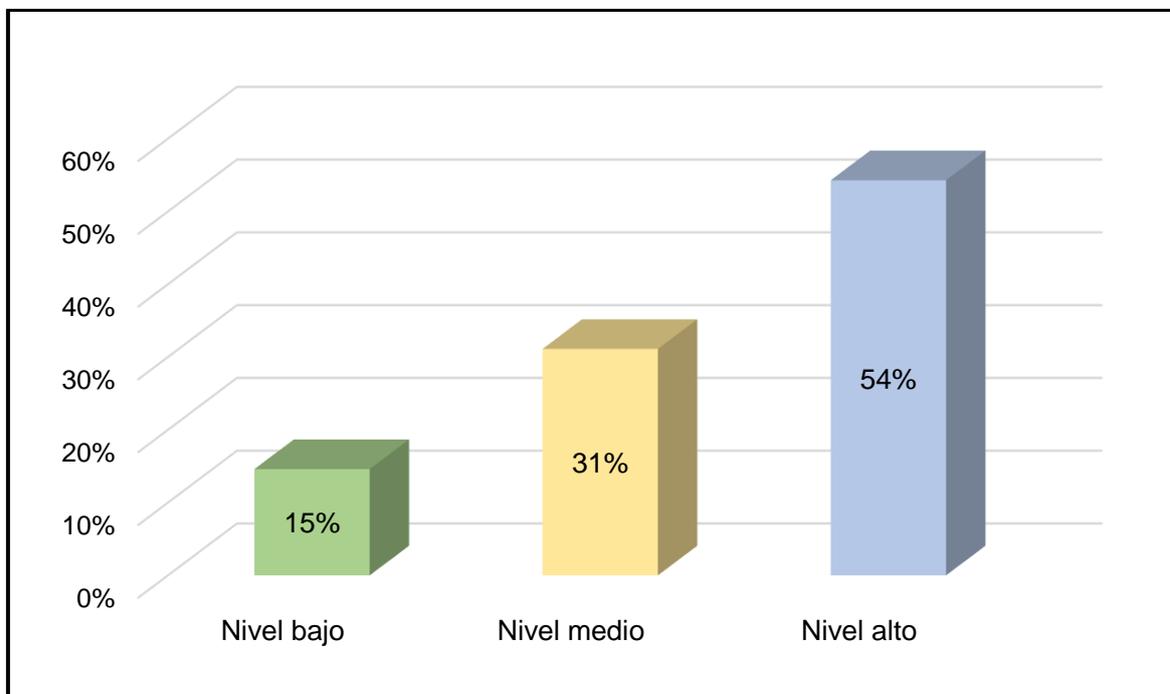
*Desempeño laboral: Dimensión – Conocimiento de trabajo*

Categorías	n	%
Nivel bajo	46	15%
Nivel medio	98	31%
Nivel alto	171	54%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 8**

*Desempeño laboral: Dimensión – Conocimiento de trabajo*



**Nota:** El conocimiento del puesto de trabajo prevaleció en un nivel alto con un 54%, lo que significa que la mayoría de los trabajadores tienen un alto nivel de conocimiento de la estructura de la organización, lo que significa que saben correctamente cuáles son sus funciones y responsabilidades que deben cumplir siguiendo ciertos parámetros o pautas establecidas por la propia organización.

**Tabla 12**

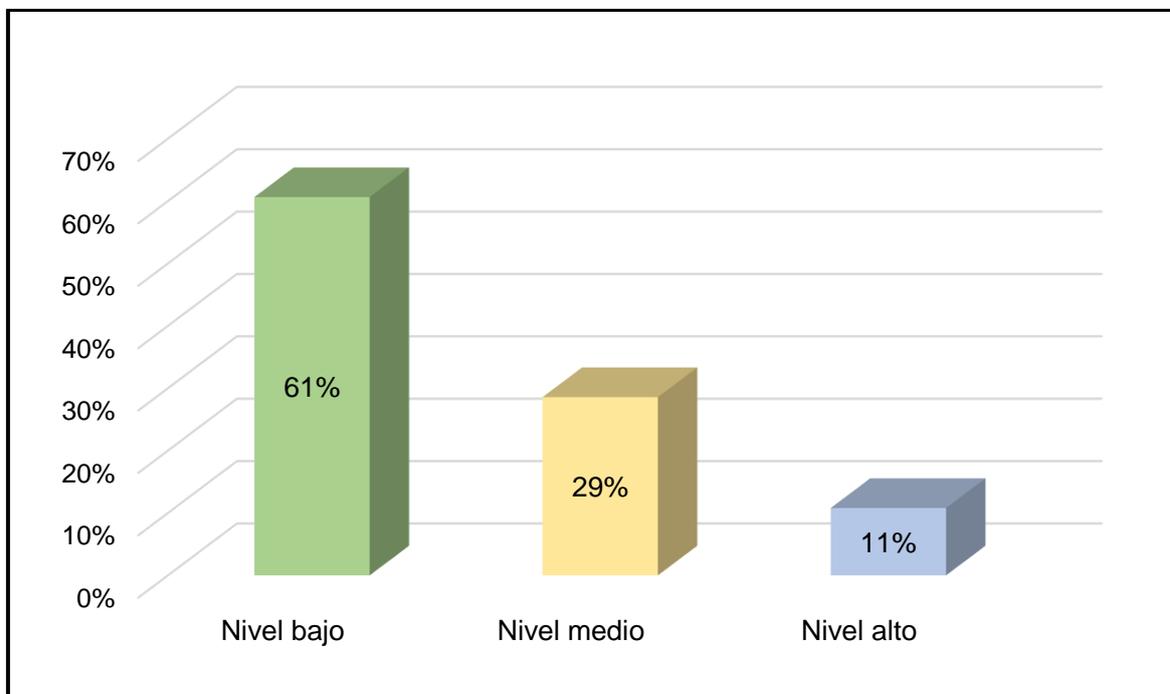
*Desempeño laboral: Dimensión – Iniciativa*

Categorías	n	%
Nivel bajo	191	61%
Nivel medio	90	29%
Nivel alto	34	11%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 9**

*Desempeño laboral: Dimensión – Iniciativa*



**Nota:** La dimensión de iniciativa fue calificada en un nivel bajo con un 61%, lo que indica que la mayoría de los trabajadores no tienen la capacidad suficiente para realizar sus funciones o tareas por iniciativa propia, sino que esperan a recibir órdenes de sus superiores. Sin embargo, hay un 11% que se sitúa en un nivel alto y que representa a los empleados que muestran una actitud de realizar sus tareas sin esperar órdenes.

**Tabla 13**

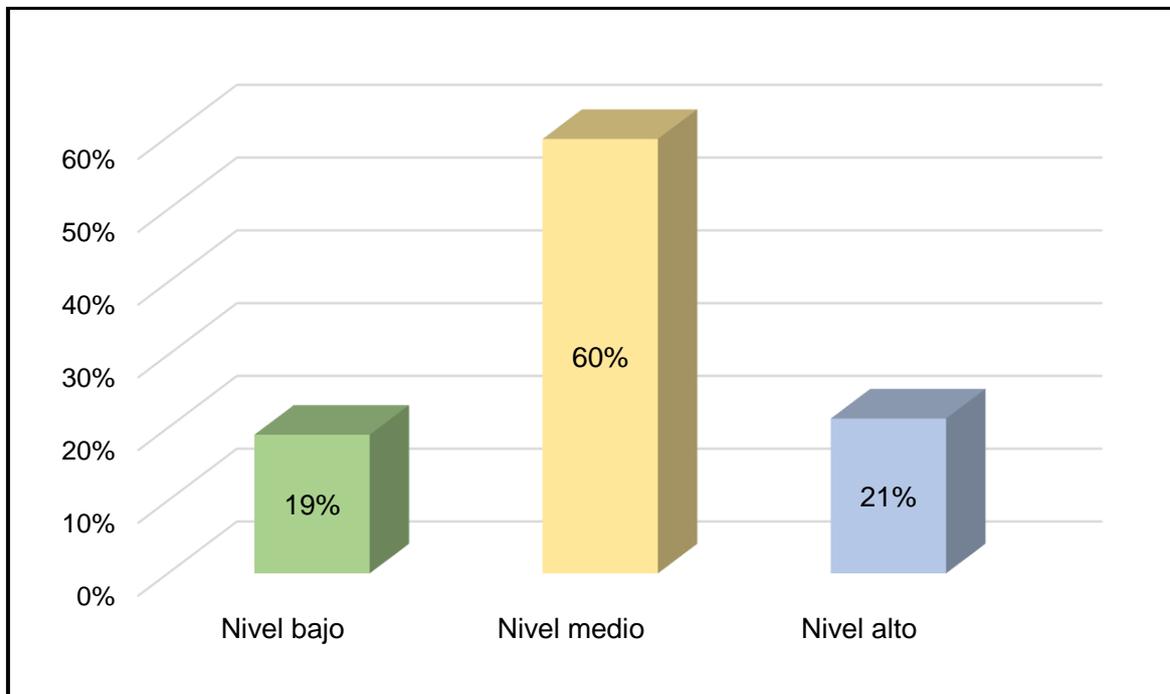
*Desempeño laboral: Dimensión – Aplicación*

Categorías	n	%
Nivel bajo	60	19%
Nivel medio	188	60%
Nivel alto	67	21%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 10**

*Desempeño laboral: Dimensión – Aplicación*



**Nota:** La dimensión de aplicación alcanzó un nivel medio con un 60%, lo que significa que algunos de los trabajadores no se adaptan con facilidad a los nuevos cambios y exigencias de la empresa, lo cual es un resultado muy desfavorable, sabiendo perfectamente que un trabajador debe tener la capacidad de enfrentar la adversidad con facilidad y sobre todo no verse afectado en su desempeño o desarrollo de sus tareas asignadas.

**Tabla 14**

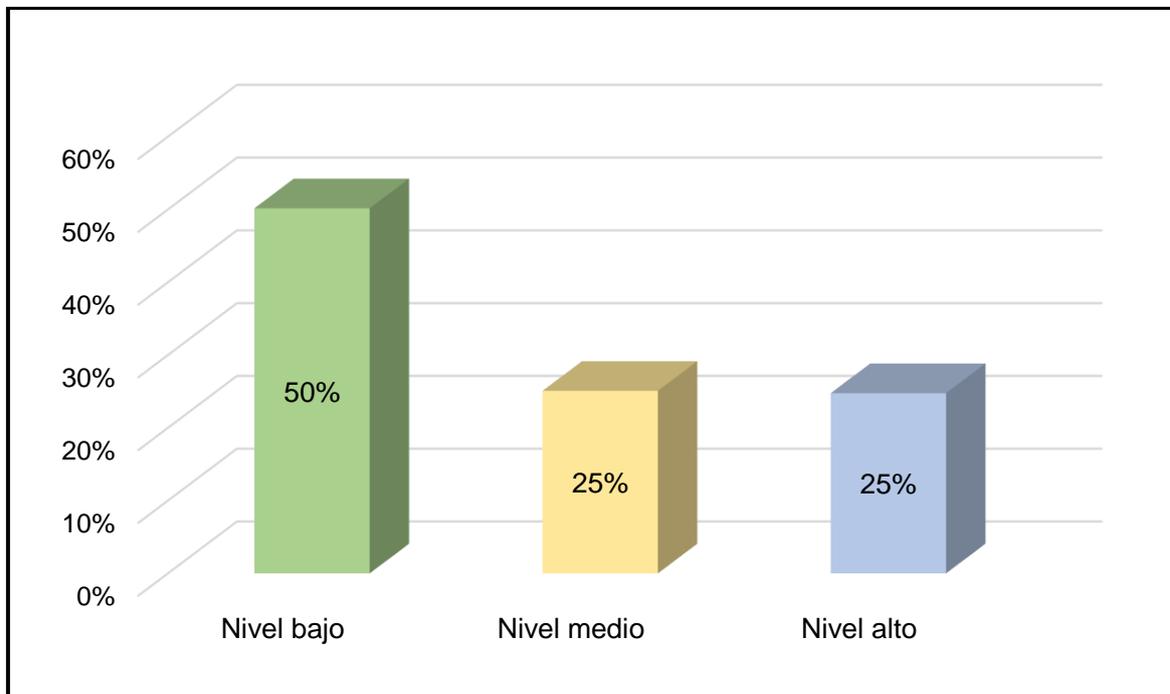
*Desempeño laboral: Dimensión – Calidad de trabajo*

Categorías	n	%
Nivel bajo	158	50%
Nivel medio	79	25%
Nivel alto	78	25%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 11**

*Desempeño laboral: Dimensión – Calidad de trabajo*



**Nota:** La dimensión calidad del trabajo mostró un nivel bajo con un 50%, lo cual es un resultado negativo y se refiere a que la empresa no cuenta con un programa de motivación para su equipo de trabajo; además, la capacitación también está involucrada, destacando que la empresa sí la realiza, pero no son muy frecuentes e incluso no se desarrollan de acuerdo a las necesidades del trabajador.

**Tabla 15**

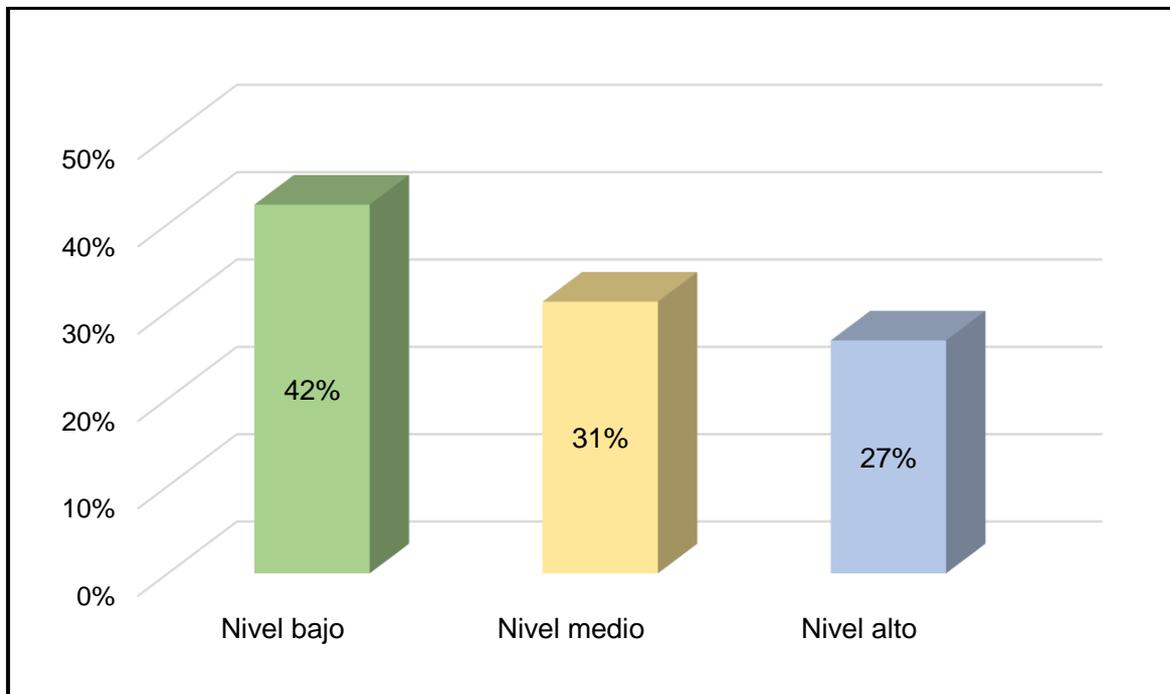
*Desempeño laboral: Dimensión – Trabajo en equipo*

Categorías	n	%
Nivel bajo	133	42%
Nivel medio	98	31%
Nivel alto	84	27%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 12**

*Desempeño laboral: Dimensión – Trabajo en equipo*



**Nota:** El trabajo en equipo es una dimensión fundamental dentro de cualquier organización, sin embargo, en Konecta este factor es bajo con un 42% e indica que los trabajadores no fomentan el apoyo entre compañeros y no se ayudan entre sí para lograr los objetivos de la empresa en una sola fuerza, además esto genera una falta de compañerismo.

**Tabla 16**

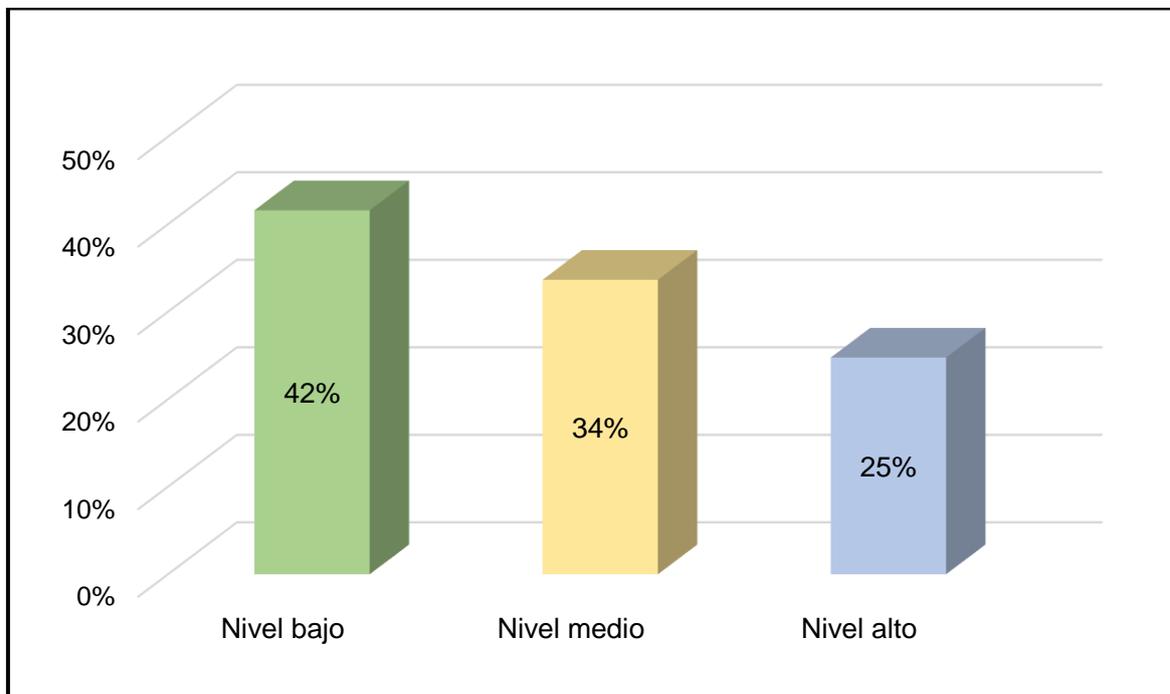
*Nivel de desempeño laboral*

Categorías	n	%
Nivel bajo	131	42%
Nivel medio	106	34%
Nivel alto	78	25%
Total	315	100%

**Nota:** Exportada del SPSS - V25.

**Figura 13**

*Nivel de desempeño laboral*



**Nota:** El desempeño laboral, prevaleció en un nivel bajo con un 42%, lo que significa que la mayoría de los trabajadores no demuestran un desempeño adecuado en el desarrollo de sus tareas asignadas, lo que repercute negativamente en la productividad y en el logro de los objetivos de la organización, pero este resultado puede deberse al inadecuado ambiente de trabajo y a otros factores como la falta de comunicación, motivación, etc.

**Tabla 17***Prueba de hipótesis*

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,632**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	315

**Nota:** Elaboración propia

La tabla anterior muestra que el clima organizacional mostró una relación positiva alta con el desempeño laboral, evidenciando un equivalente de 0,632 y una significación de 0,000. Por lo tanto, esto indica que un trabajador mejora su rendimiento cuando tiene un ambiente de trabajo confortable. Asimismo, se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la hipótesis H0.

### 3.2. Discusión de resultados.

Se diagnosticó que el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Konecta es bajo, representado estadísticamente por el 46%, lo cual hace referencia que dentro de la organización no existe un ambiente adecuado para que los trabajadores realicen sus actividades correctamente, no se fomentan las relaciones apropiadas e incluso la comunicación no es la más adecuada; todo esto genera que los trabajadores no se sientan fortalecidos y confiados para asumir nuevos retos y sobre todo para mantener un estado de ánimo positivo al momento de realizar sus labores diarias (ver figura 7). Por otro lado, también se encontró que la dimensión recompensa alcanzó un nivel bajo con un 54%, ya que la mayoría de los trabajadores consideran que dentro de la organización no hay recompensas adecuadas para el esfuerzo que ponen en el desarrollo de sus actividades (ver figura 3); la dimensión relaciones también mostró un nivel bajo con un porcentaje del 54% (ver figura 4) y la dimensión cooperación mostró nivel bajo con 62% (ver figura 5).

Resultado similar obtuvo Fanzo (2021) quien realizó su investigación en una organización de salud de Lambayeque y concluyó que el clima organizacional era bajo con un porcentaje de 56%, lo que le permitió afirmar también que la organización no tiene interés en promover un ambiente confortable para que los trabajadores realicen sus actividades. Por lo tanto, es importante señalar que no sólo la organización estudiada presenta deficiencias en el clima organizacional, sino que también hay otras organizaciones que pasan por esta realidad, las cuales deberían tomar medidas correctivas, ya que de ello depende el desempeño de su equipo de trabajo. En tal sentido, Uribe (2014) señala que el clima organizacional son las percepciones que los miembros o trabajadores de una determinada organización tienen sobre el ambiente o entorno donde desarrollan sus actividades cotidianamente.

Respecto al segundo objetivo específico, se identificó que el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta prevaleció en un nivel bajo con un 42%, puesto que la mayoría de los trabajadores no demuestran un desempeño adecuado en el desarrollo de sus tareas asignadas, lo que repercute negativamente en la productividad y en el logro de los objetivos de la organización, pero este resultado puede deberse al inadecuado ambiente de trabajo y a otros factores como la falta de comunicación, motivación, etc. También se obtuvo la dimensión de iniciativa fue alcanzó nivel bajo con un 61%, ya que la mayoría de los trabajadores no tienen la capacidad suficiente para realizar sus funciones o tareas por iniciativa propia, sino que esperan a recibir órdenes de sus superiores (ver figura 9); la dimensión calidad del trabajo mostró un nivel bajo con un 50%, lo que refiere que la empresa no cuenta con un programa de motivación para su equipo de trabajo (ver figura 11); la dimensión trabajo en equipo también mostró nivel bajo con un 42% e indica que los trabajadores no fomentan el apoyo entre compañeros y no se ayudan entre sí para lograr los objetivos de la empresa en una sola fuerza (ver figura 12).

Este resultado es similar a los encontrados por Aranda y Zaquinaula (2019), quienes realizaron su estudio a los colaboradores del Hotel Las Vegas de Chiclayo y concluyeron que el desempeño de los trabajadores se encontraba en la categoría baja con un 66%. Por lo tanto, es evidente que existen diferentes organizaciones

que tienen deficiencias en el desempeño de sus empleados y esto se debe a que en muchos casos no fomentan el trabajo en equipo, no desarrollan capacitaciones, no tienen programas de motivación, no fomentan la iniciativa y sobre todo no realizan actividades que ayuden a mejorar el desempeño del trabajador, sabiendo perfectamente que esto es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. En tal sentido, se afirma que Robbins y Judge (2013), afirman que el desempeño son los comportamientos que tiene un trabajador al momento de realizar sus actividades o funciones dentro de la organización para cumplir con los objetivos establecidos por la misma; este comportamiento implica conocimientos, habilidades y destrezas para que su desempeño sea eficiente en cualquier actividad que se le haya asignado.

Se analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Konecta, donde se obtuvo un coeficiente de 0,632, siendo una relación positiva alta y significativa con 0,000; esto significa que cuando se mejora el clima organizacional de la empresa, los trabajadores tienden a mostrar un mejor desempeño en sus actividades asignadas. Un resultado similar fue obtenido por Zelada (2020) quien desarrolló su estudio con la finalidad de determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño de los colaboradores de la organización DIRESA Amazonas y concluyó que estos constructos se asociaron con un coeficiente de 0,961, lo que también permitió afirmar que, a mejor clima, mejor desempeño del trabajador.

Por lo tanto, se cumplió con el objetivo general que fue determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022; además, se aceptó la hipótesis H1 y se rechazó la hipótesis H0.

### **3.3. Aporte práctico.**

Estrategias basadas en el clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Konecta S.A.

#### **3.1.1. Introducción**

El clima organizacional es considerado un factor fundamental para que los colaboradores de una organización muestren un comportamiento positivo al momento de cumplir con sus actividades asignadas; es decir, a través de un ambiente agradable, el trabajador podrá mostrar una actitud positiva y una energía favorable para realizar sus tareas encomendadas. Por otro lado, el desempeño de los trabajadores juega un papel esencial, ya que permite a la organización alcanzar los objetivos establecidos y, sobre todo, ser competitiva en su sector.

Por lo tanto, es importante que la organización realice actividades que ayuden a tener una percepción positiva del ambiente de trabajo, es decir, debe tomar en cuenta la distribución del ambiente, los mecanismos de comunicación, la impartición de capacitación, la forma de supervisar a los trabajadores, las políticas organizacionales, las relaciones laborales y cualquier otra actividad que implique una percepción positiva o negativa por parte de los trabajadores. Por otro lado, es importante garantizar un adecuado desempeño por parte del trabajador, ya que esto permitirá atender correctamente a los clientes o usuarios y sobre todo lograr los propósitos en el mercado empresarial; sin embargo, para esto, la empresa debe tener la capacidad de potenciar los conocimientos del trabajador en beneficio de la empresa y del mismo colaborador.

En este sentido, esta propuesta de investigación busca mejorar el desempeño de los empleados de Konecta S.A. considerando estrategias basadas en el clima organizacional.

#### **3.1.2. Justificación**

El desempeño de los trabajadores es muy importante en cualquier organización, ya sea del sector privado o público, ya que el talento humano es el

único activo que lleva a una organización a lograr sus objetivos establecidos. Por lo tanto, se busca establecer estrategias que ayuden a fortalecer el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta S.A., ya que según los resultados esta variable tiene o se ubica en un nivel bajo con un porcentaje del 42%, lo cual refiere que la mayoría de los trabajadores no demuestran un adecuado desempeño en el desarrollo de sus tareas asignadas, lo cual repercute negativamente en la productividad y en el logro de los objetivos de la organización. Por lo tanto, la propuesta será útil para que Konecta la evalúe y la ponga en práctica en beneficio de la empresa o incluso la tome como referencia para establecer otras actividades que ayuden a erradicar el problema.

### **3.1.3. Objetivo general**

Mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Konecta S.A., a través de estrategias basadas en el clima organizacional.

### **3.1.4. Objetivos específicos**

- A. Mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Konecta S.A., mediante un taller de capacitación.
- B. Mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Konecta S.A., mediante un programa de incentivos económicos.
- C. Mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Konecta S.A., mediante un taller de motivación.
- D. Mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Konecta S.A., mediante la comunicación interna.

### **3.1.5. Descripción de la propuesta**

#### **Estrategia 1: Taller de capacitación**

El objetivo de este taller es que los trabajadores mejoren sus conocimientos relacionados con la estructura de la organización, entre otros factores que intervienen en el desarrollo de sus actividades. El taller debe realizarse cada tres meses:

**Tabla 18**

*Actividades del taller de capacitación*

Estrategia	Actividades	Sesiones	Días	Periodicidad	Costo	Costo total
Taller de capacitación	Estructura de la empresa (Políticas, misión, visión, etc.) Objetivos organizacionales Niveles jerárquicos	Primera sesión (50 minutos)				
	Introducción al MOF El desempeño laboral y sus efectos en la empresa Importancia de cumplir los objetivos de la empresa La inteligencia emocional ¿Cómo mejorar el desempeño laboral?	Segunda sesión (1:30 horas)		Trimestral	S/350.00	S/1400.00
	El trabajo en equipo y su importancia ¿Qué son los conflictos en el campo laboral? Causas y consecuencias de conflictos Estrategias para la solución de conflictos.	Tercera sesión (50 minutos)				
	Total					S/1400.00

**Nota:** Elaboración propia

## **Estrategia 2: Programa de incentivos económicos**

Esta estrategia busca mejorar la satisfacción de los empleados o premiar el esfuerzo que ponen en el desarrollo de sus funciones; además, les permitirá seguir esforzándose y demostrar un mejor rendimiento en las funciones que tienen asignadas. Por lo tanto, estos incentivos deben realizarse en función al cumplimiento de los objetivos establecidos en la siguiente tabla:

**Tabla 19**

*Actividades del programa de incentivos*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Promedio de venta</b>	<b>Precio de venta</b>	<b>Costo total</b>
Incentivos económicos	Nivel uno	100 - 110	S/ 1.00	
	Nivel dos	111 - 130	S/ 1.50	
	Nivel tres	131 - 160	S/ 3.00	S/ 200.00
	Nivel cuatro	161 - 200	S/ 4.50	
	Nivel cinco	201 a más	S/ 6.00	

**Nota:** Elaboración propia

## **Estrategia 3: Taller de motivación**

Los trabajadores de una empresa necesitan estar motivados para que sus actividades se realicen satisfactoriamente, además una buena motivación permite mantener una actitud positiva y sobre todo transmitir esa energía a las personas del entorno o a las que forman parte del equipo de trabajo. Por lo tanto, para mantener una buena motivación en la empresa Konecta, se proponen las siguientes actividades:

**Primera actividad:** La empresa debe elegir una persona responsable de llevar a cabo esta estrategia, puede ser un miembro especializado de la misma organización o una persona externa. Como primer paso, la persona encargada deberá comenzar con una dinámica, sugerimos "Conocerse con el globo", cuya finalidad es que todos los miembros o personas que participen en el taller se conozcan e incluso indiquen el compromiso que van a tener durante las actividades realizadas en el taller. Para ello, el responsable tendrá que poner un tono musical y hacer girar el globo al ritmo de la canción y cuando haya una pausa, el participante que tenga el globo tomará la palabra para presentarse ante sus compañeros.

**Segunda actividad:** Dentro de esta actividad, el responsable deberá utilizar laminas o PPT para dar a conocer los siguientes temas: ¿Qué entendemos por motivación?, ¿Qué entendemos por motivación?, componentes de la motivación, tipos de motivación, elementos que definen a una persona desmotivada y cómo detectarlos, técnicas de motivación, importancia de la retroalimentación, el reconocimiento laboral, motivación para distintos perfiles y actitud positiva.

**Tercera actividad:** Para cerrar el taller, se sugiere proyectar un vídeo motivador y que cada participante dé su punto de vista u opinión relacionada con el contenido del vídeo: Se sugiere el siguiente vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA>

**Tabla 20**

*Actividades del taller de motivación*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Sesiones</b>	<b>Días</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
Taller de motivación	¿Qué entendemos por motivación?	Primera sesión (1:30 horas)	[Barra amarilla]	Semestral	S/400.00	S/800.00
	Componentes de la motivación					
	Tipos de motivación					
	Elementos que definen a una persona					
	desmotivada y cómo detectarlos					
	Técnicas de motivación	Segunda sesión (1:30 horas)	[Barra amarilla]			
	Importancia de la retroalimentación					
	El reconocimiento laboral					
	Motivación para distintos perfiles					
	Actitud positiva					
Total					S/800.00	

**Nota:** Elaboración propia

#### **Estrategia 4: Comunicación interna**

La comunicación interna es una herramienta fundamental para generar buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, también genera información consistente para la toma de decisiones. Por otro lado, es importante destacar que una comunicación eficaz permite una buena coordinación de todas las actividades que se realizan para cumplir con los objetivos de la organización. Se sugiere llevar a cabo las siguientes acciones:

**Comunicación directa.** Con ello se pretende fomentar la comunicación de persona a persona dentro de la empresa, es decir, evitar los intermediarios; sin embargo, es importante señalar que no se pretende eliminar o sustituir los distintos canales de comunicación utilizados dentro de la empresa, sino dar preferencia a este tipo de comunicación. Esto ayudará a generar mayor confianza entre los trabajadores y también a que entiendan de forma sencilla todo lo que se va a comunicar.

**Buzón de sugerencias.** El buzón de sugerencias es fundamental para que cualquier trabajador que tenga dificultades para comunicar una opinión o sugerencia pueda hacerlo por este medio, ya que permite una expresión abierta sin necesidad de la comunicación directa, es decir, los trabajadores que no pueden participar en la actividad anterior pueden hacerlo por este medio.

**Tabla 21**

*Actividades de la comunicación interna*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
Comunicación interna	Comunicación directa	Permanente	S/0.00	S/0.00
	Buzón de sugerencias	Única vez	S/250.00	S/250.00
<b>Total</b>				<b>S/250.00</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 22***Resumen de actividades de propuesta*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto</b>
Estrategia 1	Taller de capacitación	Externo	Trimestral	S/350.00	S/1,400.00
Estrategia 2	Incentivos económicos	Empresa	Mensual	S/200.00	S/200.00
Estrategia 3	Taller de motivación	Externo	Semestral	S/400.00	S/800.00
Estrategia 4	Comunicación interna	Empresa	Permanente	S/250.00	S/250.00
TOTAL					S/2,650.00

**Nota:** Elaboración propia

### 3.1.1. Financiamiento

El aporte práctico será financiado en su totalidad por la EMPRESA Konecta S.A., con la suma de S/2,650.00.

### 3.1.2. Relación costo/Beneficio

La empresa para el año 2021 ha tenido aproximadamente S/160 mil soles de ingresos. Para finales del año 2022 se estima un incremento del 10%, considerando la inversión de la propuesta con un total de S/2,650.00.

**Tabla 23**

*Relación costo beneficio*

<b>Descripción</b>	<b>Detalle</b>
Ingreso total del año 2021	S/160,000.00
Incremento esperado para 2022	10%
Costo de propuesta	S/2,650.00
Incremento de los ingresos 10%	S/16,000.00
Relación B/C	S/16,000.00/ S/2,650.00
<b>Relación B/C</b>	<b>6.43</b>

**Nota:** Elaboración propia

Según la tabla anterior, el Coste/Beneficio es de 6,43, lo que indica que la propuesta es viable, ya que es un valor superior a la unidad. Por lo tanto, se puede afirmar que si la empresa evalúa y aplica la propuesta es rentable.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se diagnosticó que el clima organizacional de la empresa Konecta alcanzó un nivel bajo con un 46%, ya que la mayoría de los trabajadores consideran que dentro de la organización no existe un ambiente adecuado para que realicen sus actividades asignadas; esto genera que los trabajadores no se sientan fortalecidos y confiados para asumir nuevos retos y sobre todo para mantener un estado de ánimo positivo al momento de realizar sus labores diarias.

Se identificó que el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta prevaleció en un nivel bajo con un 42%, puesto que la mayoría de los trabajadores no demuestran un desempeño adecuado en el desarrollo de sus tareas asignadas, lo que repercute negativamente en la productividad y en el logro de los objetivos de la organización; además, esto se debe a la falta de trabajo en equipo, motivación, falta de comunicación y reconocimiento.

Se analizó que el clima organizacional está significativamente relacionado con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta, evidenciando un coeficiente de 0,632 y una significancia de 0,000.

Se determinó que existe relación positiva alta y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, lo que indica que cuando se mejora el clima organizacional de la empresa, los trabajadores tienden a mostrar un mejor desempeño o rendimiento en sus actividades asignadas.

## **4.2. Recomendaciones**

A la gerencia de la empresa Konecta S.A., fomentar el apoyo mutuo, las buenas relaciones entre trabajadores y jefes, la flexibilidad laboral, la comunicación interna, el reconocimiento y, sobre todo, promover constantemente actividades que ayuden a mantener un ambiente de trabajo agradable, es decir, lograr un clima organizacional positivo.

A la gerencia de la empresa Konecta S.A., capacitar constantemente a los trabajadores con el fin de mejorar sus habilidades y conocimientos para tener un mejor desempeño en sus actividades; además, se debe mejorar el trabajo en equipo, la iniciativa y la motivación; todo esto permitirá un mejor desempeño y la empresa logrará mejores resultados en cuanto a sus objetivos.

A la gerencia de la empresa Konecta S.A., actualizar y desarrollar nuevas actividades que ayuden a mejorar el desempeño del trabajador, asimismo, se debe seguir investigando para que se puedan identificar oportunamente las debilidades o deficiencias en el trabajo y a través de ello se puedan tomar decisiones de mejora.

A la gerencia de la empresa Konecta S.A., evaluar e implementar las estrategias establecidas en la propuesta, ya que se diseñaron de acuerdo al diagnóstico de la realidad problemática y sobre todo considerando que el desempeño del trabajador depende del clima que mantenga la organización.

## REFERENCIAS

- Acosta, A., & Ruiz, L. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. *Encuentros, Vol. 17*, 24-33.
- Acosta, U. (2018). Clima organizacional en una empresa cervecera. *Revista de investigación en psicología, Vol. 13*, 162-173.
- Aranda, S., & Zaquinaula, U. (2019). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores del Hotel Las Vegas, Jaén 2018*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Arteaga, F. (2020). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. 28*, 2-17.
- Asmat, N., & Alberca, N. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 23*.
- Banchon, T., & Jordan, L. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía "Renesa S.A" de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil : <http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Bernal, A. (2015). *Metodología de la investigación*. España: Esic Editorial.
- Castillo, B., Benavides, P., & Waltero, J. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño del colaborador dentro de la organización*. Obtenido de Universidad Cooperativa de Colombia: <https://repository.ucc.edu.co/>
- Chávez, L. (2019). Importancia de las competencias directivas desde la percepción de los empresarios arequipeños. *Contabilidad y Negocios, 13(26)*, 15-22.
- Chirinos, Y., & Merino, V. (2019). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Rev. Escuela Académico de Negocios, vol. 84*, 43-61.
- Correa, H., & Liñan, G. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los obreros de la Empresa Lichtgroup s.a.c. Chimbote 2021. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96207>

- Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53259>
- Ferreñan, M., & Gonzales, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén - 2019*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Garay, Y., Cubillas, L., & Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA, Vol. 8*, 3-12.
- García, M., & Vesga, J. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Universidad Católica de Colombia.
- Gonzales, M. (2019). *Evaluación del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los docentes en las unidades educativas privadas de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de Universidad Católica de Sntiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Hordos, L. (2018). *What is the Definition of Job Performance?* Obtenido de <https://bizfluent.com/>
- Lechuga, J. (2020). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN, núm. 87*, 79-101.
- Loor, D. (2017). El clima organizacional y su incidencia en la formación profesional de los docentes de las IES de la provincia de Manabí. *Revistas de las Ciencias*, 1342. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-EIClimaOrganizacionalYSuIncidenciaEnLaFormacionPro-6244046%20(3).pdf
- Pazmay, S., & Ortiz, Á. (2020). Clima organizacional en las industrias ecuatorianas de calzado. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. 26*, 2-17.
- Pérez, I., & Maldonado, M. (2016). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y postgrado, Vol. 21*, 231-248.

- Quiroga, J., & Romero, F. (2020). *El clima laboral y el desempeño del personal administrativo de la UGEL Chepèn*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2020). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, vol. 39, 10-22.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Arch Med Camagüey*, vol.32, 1-22.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional (Decimoquinta ed.)*. México: Pearson Education.
- Rosales, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Panificación Arte Distribuidores SAC-Chiclayo (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67822>
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://repositorio.uasb.edu.ec/>
- Santoyo, S. (2019). *Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Juan abad en el distrito de Motupe*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Seminario, B. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Snell, S., & Bohlander, . (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Cengage Learning.
- Solis, S., Perez, M., & Valcarcel, N. (2017). *Modelo de evaluación del desempeño profesional del licenciado en higiene y epidemiología*. Editorial Universitaria.

- Taype, A., Alarcon, C., Zafra, J., & Rojas, F. (2020). Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú. *Acta médica Peruana*, vol.35, 178-82.
- Torrecilla, O. (2019). *Clima organizacional y su relación con la productividad laboral*. Obtenido de [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2018D1\\_PSI105\\_01\\_91503](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018D1_PSI105_01_91503).
- Tuesta, C. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la pastelería Rauletti, Tarapoto – 2020. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59267>
- Urbano, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, Vol. 11, 167-180.
- Urbina , N., & Monteza, L. (2014). *Diagnostico y propuesta para mejorar el clima organizacional en la empresa NY Ingenieria S.A.C ubicada en la ciudad de Chiclayo*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/628/1/TL\\_UrbinaSanchezNoemy\\_MontezalbanezLuz.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/628/1/TL_UrbinaSanchezNoemy_MontezalbanezLuz.pdf)
- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno S.A.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.
- Zambrano, Y. (2019). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción de una organización de Bogotá*. Obtenido de Universidad Externado de Colombia: <https://bdigital.uexternado.edu.co/>
- Zelada, G. (2020). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Amazonas – Chachapoyas*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>

## ANEXOS

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia:

**Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Población	Instrumento	Estadística
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022?	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022	H1: Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022			
	Diagnosticar el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022	H: No existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022	1750 trabajadores.	Cuestionario	Rho Spearman
	Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022				
	Analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022				

**Nota:** Elaboración propia

## Anexo N° 02: Cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral

**Objetivo:** Apreciado participante, el presente cuestionario tiene como objetividad recopilar información sobre el clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Konecta S.A., así mismo, este será evaluado en forma anónima, por lo que se le pide responder con la mayor sinceridad posible. Marque con un “X” cada una de las casillas.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )		Edad:				
1= Total desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4= Acuerdo 5= Total acuerdo						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
	<b>Estructura</b>					
1	¿Conoce la estructura organizativa de la empresa?					
2	¿En la empresa existe excesivos formalismos (papeleos) para realizar su trabajo?					
	<b>Recompensa</b>					
3	¿En la empresa recibe estímulos por el trabajo bien hecho?					
	<b>Relaciones</b>					
4	¿Considera que las relaciones interpersonales entre compañeros son las adecuadas?					
5	¿Considera que las relaciones interpersonales con su jefe son las adecuadas?					
	<b>Coordinación</b>					
6	¿En la empresa se práctica el apoyo mutuo entre compañeros?					
7	¿Recibe el apoyo de su jefe cada vez que sea necesario?					
	<b>Conflicto</b>					
8	¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?					
9	¿Frente a un conflicto es partidario de consultarlo con su jefe de trabajo?					
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
	<b>Conocimiento del trabajo</b>					
10	¿Tiene los conocimientos necesarios para realizar sus tareas asignadas?					
11	¿Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones?					
	<b>Iniciativa</b>					

12	¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su superior?					
	<b>Aplicación</b>					
13	¿Se adapta con facilidad a los nuevos cambios y exigencias de la empresa?					
	<b>Calidad de trabajo</b>					
14	¿La empresa desarrolla capacitaciones para fortalecer su desempeño laboral?					
15	¿Existen programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
16	¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?					
17	¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren?					
18	¿Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema?					

### Anexo N° 03: Validez del cuestionario

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		ERIKA JULISA SUYSUY CHAMBERGO
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAGISTER EN GETSIÓN PÚBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	9 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DCT UCV
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>Mimbela Gonzales Joanna</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022 Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022 Analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>Preguntas:</b>		

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
1. ¿Conoce la estructura organizativa de la empresa?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
2. ¿En la empresa existe excesivos formalismos (papeleos) para realizar su trabajo?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
3. ¿En la empresa recibe estímulos por el trabajo bien hecho?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
4. ¿Considera que las relaciones interpersonales entre compañeros son las adecuadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
5. ¿Considera que las relaciones interpersonales con su jefe son las adecuadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
6. ¿En la empresa se práctica el apoyo mutuo entre compañeros?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
7. ¿Recibe el apoyo de su jefe cada vez que sea necesario?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
8. ¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
9. ¿Frente a un conflicto es partidario de consultarlo con su jefe de trabajo?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
10. ¿Tiene los conocimientos necesarios para realizar sus tareas asignadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
11. ¿Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____
12. ¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su superior?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:

13. ¿Se adapta con facilidad a los nuevos cambios y exigencias de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
14. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para fortalecer su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
15. ¿Existen programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
16. ¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
17. ¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieren?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
18. ¿Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	Apto para su aplicación
<b>OBSERVACIONES</b>	

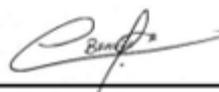
Ericka J. Suyuy Ch  


N° de Colegiatura N° 13374

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		BRAULIO S´TEFANO CUSCANO RENTERIA
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAGISTER EN GETSIÓN PÚBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	
	<b>CARGO</b>	JEFE DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022		
<b>DATOS DE LOS TESISAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>Mimbela Gonzales Joanna</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Diagnosticar el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022	
	Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022	
Analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>Preguntas:</b>		

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
1. ¿Conoce la estructura organizativa de la empresa?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
2. ¿En la empresa existe excesivos formalismos (papeleos) para realizar su trabajo?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
3. ¿En la empresa recibe estímulos por el trabajo bien hecho?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
4. ¿Considera que las relaciones interpersonales entre compañeros son las adecuadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
5. ¿Considera que las relaciones interpersonales con su jefe son las adecuadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
6. ¿En la empresa se practica el apoyo mutuo entre compañeros?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
7. ¿Recibe el apoyo de su jefe cada vez que sea necesario?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
8. ¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
9. ¿Frente a un conflicto es partidario de consultarlo con su jefe de trabajo?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
10. ¿Tiene los conocimientos necesarios para realizar sus tareas asignadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
11. ¿Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____
12. ¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su superior?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:

13. ¿Se adapta con facilidad a los nuevos cambios y exigencias de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
14. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para fortalecer su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
15. ¿Existen programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
16. ¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
17. ¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieran?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
18. ¿Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	Apto para su aplicación
<b>OBSERVACIONES</b>	



Mag. Braulio S'tefano Cuzcano Renteria  
DNI N° 73673691  
CLAD - 24840

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		DIAZ SAMAME JORGE LUIS
	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAGISTER EN GETSIÓN PÚBLICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	16 AÑOS
	<b>CARGO</b>	AUDITOR
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>Mimbela Gonzales Joanna</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Diagnosticar el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022	
	Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022	
Analizar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2022.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>Preguntas:</b>		

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	
1. ¿Conoce la estructura organizativa de la empresa?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
2. ¿En la empresa existe excesivos formalismos (papeleos) para realizar su trabajo?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
3. ¿En la empresa recibe estímulos por el trabajo bien hecho?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
4. ¿Considera que las relaciones interpersonales entre compañeros son las adecuadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
5. ¿Considera que las relaciones interpersonales con su jefe son las adecuadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
6. ¿En la empresa se practica el apoyo mutuo entre compañeros?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
7. ¿Recibe el apoyo de su jefe cada vez que sea necesario?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
8. ¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
9. ¿Frente a un conflicto es partidario de consultarlo con su jefe de trabajo?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
10. ¿Tiene los conocimientos necesarios para realizar sus tareas asignadas?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:
11. ¿Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS: _____
12. ¿Desarrolla sus actividades sin esperar la orden de su superior?	TA( )      TD( )  SUGERENCIAS:

13. ¿Se adapta con facilidad a los nuevos cambios y exigencias de la empresa?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
14. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para fortalecer su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
15. ¿Existen programas de motivación para mejorar su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
16. ¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
17. ¿Brinda adecuada orientación cuando sus compañeros de trabajo lo requieran?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
18. ¿Existe colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	
<b>COMENTARIO GENERALES</b>	Aplicable
<b>OBSERVACIONES</b>	

  
 JUEZ - EXPERTO

DNI: 16751918

## Anexo N° 04: Autorización de recojo de información

# Konecta

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL".

Chiclayo, 08 de agosto del 2022.

Señora Dra:

**CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO**

Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán.

**Asunto: Carta de aceptación**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la empresa Konecta, y en atención al documento de la referencia, se dan por aceptada la realización de trabajo de investigación para la alumna de la Escuela Profesional de Administración Srta. Joanna Jacqueline Mimbela Gonzales, el mismo que se realizará dentro de nuestra empresa la cual será supervisada por José Manuel Nima Adanaque.

En espera de su atención a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente:



José Manuel Nima Adanaque.

45992364

## Anexo N° 05: Resolución del proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0618-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 22 de setiembre de 2022.

#### VISTO:

El Oficio N°0345-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de setiembre de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 21/09/2022, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO 1°: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.**

**ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO,** las resoluciones N°0700-FACEM-USS-2019, de fecha 24/06/2019, numeral 1; N°0216-FACEM-USS-2018, de fecha 16/03/2018, numeral 10; N°0764-FACEM-USS-2020, de fecha 12/07/2020, numeral 18 y N°0413-FACEM-USS-2018, de fecha 17/04/2018, numeral 28.

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



 **Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
Decano  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



 **Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES**  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0618-2022-FACEM-USS**

N°	AUTOR (A)	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	CASTRO FARROÑAN CLAUDIA LISSET	ESTRATEGIAS DE NEUROMARKETING PARA POSICIONAR LA MARCA DE LOS PRODUCTORES ARTESANALES DEL PASAJE WOYKE EN CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	GUEVARA SAMILLAN, CARMIN HELEN	USO DE LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE CRECIMIENTO PARA LA MUJER EMPRENDEDORA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	MIMBELA GONZALES JOANNA JACQUELINE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	QUEVEDO DELGADO HITLER HERALDO	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TABACONAS 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

## Anexo N° 06: Formato T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de setiembre, 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

El suscrito:

Mimbela Gonzales Joanna Jacqueline, con DNI 76672111.

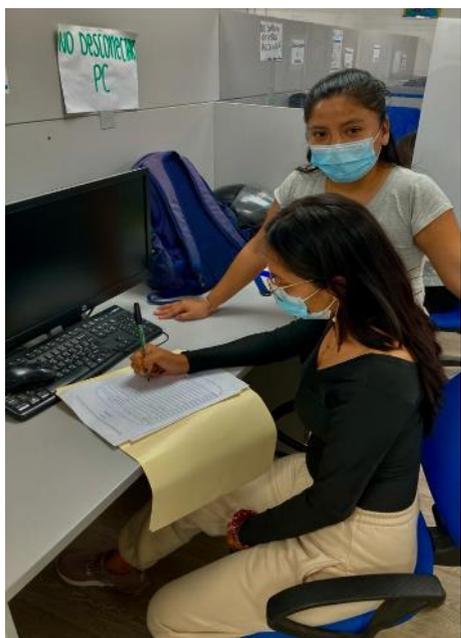
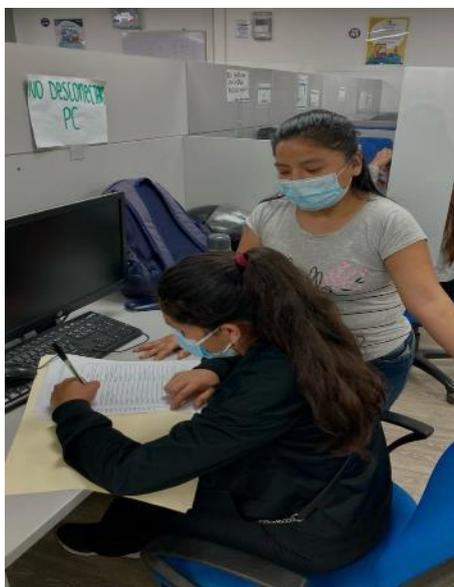
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022.** Presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa 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 mi (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 N° 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
<u>Mimbela</u> Gonzales Joanna Jacqueline	76672111	

## Anexo N° 07: Fotos aplicando la encuesta



**Nota:** Evidencias fotográficas

## Anexo N° 08: Reporte turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022</b>	<b>Joanna Jacqueline Mimbela Gonzales</b>
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
<b>11120 Words</b>	<b>61022 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>54 Pages</b>	<b>1.0MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Feb 22, 2023 11:42 AM GMT-5</b>	<b>Feb 22, 2023 11:43 AM GMT-5</b>
<b>● 20% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 17% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 14% Base de datos de trabajos entregados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material citado</li></ul>

## Anexo N° 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° 0618-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **Mimbela Gonzales Joanna Jacqueline**, con su tesis Titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA, CHICLAYO 2022**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% 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, 22 de febrero de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.

## Anexo N° 10: Confiabilidad del instrumento

The screenshot shows the SPSS output window for a reliability analysis. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The left pane shows a tree view with 'Resultado' expanded to 'Fiabilidad', which includes 'Escala: ALL VARIABLES'. The main window displays the following information:

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] E:\JOANNA USS\ZYLENA\SPSS EJEMPLO.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N		%	
Casos	Válido				
	Válido	10		100,0	
	Excluido <sup>a</sup>	0		,0	
	Total	10		100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	18

Effectúa una doble pulsación para editar Registro