

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
O LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHIC
LAY**

AUTOR

Percy Espinoza Castro

RECUENTO DE PALABRAS

9363 Words

RECUENTO DE CARACTERES

51395 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

32 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

182.9KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 21, 2024 8:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 21, 2024 8:13 AM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, las organizaciones para ser líderes buscan establecer un clima de trabajo confortable que permita un eficiente desempeño (Pilligua & Arteaga, 2019). Según Sumba et al. (2022) el clima en las empresas es un factor determinante ya que permite conocer que tan grato es el ambiente de trabajo. Para la Organización Internacional del Trabajo (2019), el clima laboral es evaluado a partir de elementos como la carga laboral, beneficios y la remuneración. Un estudio realizado por Daza et al. (2021) evidenció que para el 95.0% de trabajadores el buen clima laboral se logra por medio del buen trato, mientras que el 68.0% discrepó al considerar que este se logra cuando se respeta la jornada. Sin embargo, el 86.0% consideró que el factor más importante son los ingresos y beneficios que se perciben.

Está demostrado que el clima organizacional según Navarrete et al. (2023) es un reflejo del ambiente laboral, afectando el desempeño personal e influyendo en el logro de objetivos propuestos por la organización, es así que el 96% de trabajadores consideró que el compromiso es indispensable para mantener un ambiente laboral grato y buenas relaciones para lograr un rendimiento óptimo empresarial. Asimismo, el 33% consideró importante que dentro del ambiente laboral la comunicación interna entre las áreas es fundamental para fortalecer los canales formales de estructura organizacional y así poder mantener un desempeño eficiente. Pereyra et al. (2022) mencionaron que mantener un clima laboral confortable y lograr que el desempeño laboral sea eficiente año tras año se ha transformado en un reto para las organizaciones.

Mendoza & Burbano (2022) precisaron que el 13% de trabajadores del sector empresarial colombiano consideran no cumplir con los objetivos que se traza cada organización es producto de un clima de trabajo inestable que afecta la eficiencia laboral y la producción, es así que el 9.3%, manifestó les cuesta lograr los objetivos establecido por la empresa. En el informe de Tendencias Mundiales de Talento Humano, la firma Deloitte (2023) precisó que la ausencia de una cultura empresarial firme dentro de las instituciones

son el factor principal que interrumpe y no permite cumplir los objetivos planteados. Es por ello, que Pereyra et al. (2022) manifestaron que mantener un clima laboral confortable está sujeto a factores como el ambiente de trabajo, salario, oportunidades, la carga laboral, la flexibilidad y el desempeño.

A nivel nacional, el clima organizacional depende del tipo de sector donde se incursiona, un reciente informe elaborado por Canales et al. (2021) puso en evidencia que el 69.0% de trabajadores de Lima considera que es preferible laborar en empresas privadas en comparación a instituciones del estado. Según las perspectivas de los principales líderes empresariales en el país es importante mejorar las condiciones de trabajo y ponernos a nivel de países del primer mundo, es por ello que el 96.0% considera que la mejora del ambiente de trabajo y capacitar a los trabajadores con tecnologías que exige el mercado resulta importante para desarrollar el desempeño y cumplir con los objetivos empresariales. Así lo reveló una encuesta de Aptitus que para el 81% de colaboradores el ambiente es relevante para el desarrollo empresarial y logro de objetivos (Andina, 2019).

A nivel local, según una evaluación a empresas pertenecientes al grupo Distriluz, el 12.35% de trabajadores consideró que el ambiente laboral es inestable; en la Macro Región Norte según Samamé (2022) el clima organizacional en Electronorte es inestable afectado principalmente por la comunicación interna entre sus áreas según el 48%. Asimismo, Mendoza (2022) precisó que el desempeño laboral en la oficina ubicada en Chiclayo es regular producto de las condiciones laborales precarias; en relación a lo mencionado se pudo constatar que en la oficina se presencia el desinterés por parte de las gerencias para mejorar diversas condiciones, carga de trabajo, beneficios, comunicación interna, participación y beneficios, estos elementos han influido en el compromiso del trabajador, su desempeño y productividad, lo que determina no lograr el propósito de la organización.

En la oficina de ElectroNorte Chiclayo se detectó que el clima laboral no se encuentra bien visto por los colaboradores y se calificó como inestable por el 12.3%, debido a las deficiencias que presentan las condiciones de trabajo el último reporte de sostenibilidad del Grupo Distriluz (ENOSA, 2022).

Al analizar las oficinas del grupo de energía eléctrica los trabajadores mostraron descontento al identificar no existe confianza entre las áreas, la sobre carga laboral ha generado tensión por cumplir con las asignaciones, se evidencia además falta de apoyo de las autoridades como retribuciones y reconocimientos que los hagan sentir valorados; de esta manera se espera incrementar el desempeño del personal y cumplir con los objetivos.

1.2. Antecedentes de estudio

Se revisaron informes internacionales como el ejecutado por Márquez et al. (2021) quien analizó la influencia del desempeño de los trabajadores y el ambiente de trabajo en una estación de energía eléctrica en Ecuador; la metodología fue cuantitativa y correlacional, donde analizaron a 112 empleados, obteniendo como resultado que el 49.0% consideró que el ambiente es regular por aspectos como la estabilidad del personal ya que rotan constantemente y a la no optimización de recursos de la empresa, por su parte el nivel de asociación moderada de Rho Spearman de 0.531, concluyendo que el clima de trabajo tiene una asociación directa sobre la eficiencia de los trabajadores para cumplir diversas funciones.

Por su parte, Ramírez (2021) identificó la asociación entre el ambiente de trabajo y la eficacia de los empleados de una corporación de energía eléctrica en Guayaquil, por medio de un estudio no experimental y correlacional analizó a 30 trabajadores de la Planta Eléctrica haciendo uso del cuestionario. Como resultados presentó que los elementos del ambiente tienen asociación positiva con el desempeño de trabajadores en sus dimensiones autorrealización con un estadístico de 0.752, involucramiento en el trabajo con 0.571, supervisión con 0.602, comunicación con 0.413 y aspecto del ambiente con 0.642. Concluyó que el clima de trabajo tiene influencia en el trabajo que realizan los empleados donde el Rho Spearman fue 0.736.

A su vez, Torner & Rojas (2021) analizó la asociación del ambiente de trabajo y el desempeño de trabajadores durante pandemia en una organización de energía eléctrica; el método fue no experimental y correlacional aplicado en 113 colaboradores del sector electricidad, de quienes obtuvieron información por medio de un cuestionario. Los resultados

1 fueron que el clima de trabajo se asocia con el rendimiento de los trabajadores por medio de un coeficiente $r = 0.565$; respecto a los constructos, el ambiente de trabajo es aceptable y adaptable en el 92.0%; a su vez, se notó un compromiso alto en el 61.06% de colaboradores. Concluyeron que existe asociación 30 positiva moderada entre las variables, ante ello, es necesario se planteen estrategias que permitan mejorar el clima de trabajo para tener un mayor compromiso.

En ese sentido, Moreira (2020) estableció hallar el nivel de impacto del ambiente de trabajo en el desempeño de equipos de trabajo en una institución de energía eléctrica. Su método fue cuantitativo y asociativo donde analizó a 112 empleados por medio de un instrumento. Como resultados presentó que el ambiente laboral tiene una aceptación desfavorable del 42.9% y el desempeño del equipo favorable del 56.0% y desfavorable en el 14.3%, además determinó una influencia positiva alta del 0.840 entre los constructos, lo que determina que un ambiente no adecuado puede ser perjudicial para el trabajo en equipo de los colaboradores. Concluyó que factores de entorno organizacional determinan el trabajo en equipo.

Finalmente, Salvador (2019) analizó el efecto del ambiente de trabajo en el desempeño de los trabajadores en una empresa de energía eléctrica, para ello empleó una metodología descriptiva tomando como muestra a 20 colaboradores a quienes administró cuestionarios. Los resultados fueron que el 76.0% consideró el ambiente de trabajo fue adecuado, para el 81.0% la remuneración y beneficios son adecuados, asimismo, el 85% considero el clima y las relaciones entre colaboradores son buenos; por su parte, el desempeño de los colaboradores fue aceptable en el 65.0%. Concluyó 18 que el ambiente de trabajo influye en el desempeño del personal y sobre la eficiencia de sus funciones.

En el ámbito nacional se presentó el desarrollado por Pascual (2023) quien halló la influencia entre el ambiente laboral y la eficiencia del personal de Luz del Sur en Lima, mediante un método aplicado y asociativo se analizó la percepción de 132 colaboradores sobre las condiciones de la organización. Los resultados presentaron que el ambiente de trabajo posee una asociación

positiva alta de 0.878 sobre la eficiencia de cada trabajador, donde resaltó que el clima y la dimensión productividad se asocian de manera moderada a través de un coeficiente de 0.753, concluyendo que el ambiente de trabajo y sus dimensiones tienen influencia en la motivación y trabajo del personal.

En Piura por Miranda (2022) identificó la asociación entre el ambiente de trabajo y la eficiencia en empleados en Electronoroeste S.A. Su metodología fue no experimental y cuantitativa, donde evaluó por medio de cuestionarios a 146 colaboradores y como resultados que el ambiente laboral es medio ya que el ambiente no es adecuado por las condiciones ofrecidas, la falta de liderazgo, comunicación e interés de las autoridades por mejorar aspectos relacionados a la empresa, existe una influencia directa entre los constructos con un Rho Spearman de 0.744. Concluyó que el ambiente laboral influye en la eficiencia de los colaboradores.

Asimismo, Ramírez (2022) identificó el efecto del ambiente organizacional sobre el desempeño del personal de una organización de energía eléctrica en Lima. Mediante un estudio cuantitativo seleccionó a 82 trabajadores a quienes les administró dos cuestionarios donde obtuvieron como resultados que para el 83.0% el ambiente laboral fue deficiente, donde el trato fue regular según el 59.0% y la responsabilidad sobre los colaboradores fue regular según el 80.5%; debido a ello, el desempeño fue ineficiente según el 70.0% por la inestabilidad que siente el personal. Concluyó que el ambiente organizacional y los factores laboral influyen en el desempeño del personal y su eficiencia.

Por su parte, Canales et al. (2021) identificaron el nivel de ambiente laboral con el desempeño del personal de una organización en Lima. A través de un estudio cuantitativo y nivel causal, seleccionaron a 58 empleados del área comercial y aplicaron un instrumento que contenía ítems de las dos variables. Se obtuvo que según la percepción del personal y el ambiente de trabajo tuvo un nivel alto del 69.0% y el desempeño de funciones del 84.0%, asimismo el nivel de asociación entre variables tuvo grado positivo alto con un Rho Spearman de 0.807, lo cual indicó una dependencia directa de las

variables. Concluyeron que, las condiciones laborales influyen directamente sobre el nivel de eficiencia de los trabajadores.

A su vez, Chagray et al. (2020) hallaron la influencia entre el ambiente empresarial y la eficiencia en una industria de Lima, mediante un método causal seleccionaron a 40 empleados a quienes aplicaron un cuestionario. Obtuvo que el grado de percepción del ambiente de trabajo fue bueno en un 72.5% y excelente en 27.5%; por su parte el desempeño laboral fue 82.5% excelente y 17.5% bueno. A nivel inferencial determinaron que existe asociación significativa al observar un coeficiente Rho de Spearman de 0.511. Concluyeron que el entorno empresarial es determinante en la eficiencia y eficiencia de los colaboradores, por ello se deben hacer esfuerzos para encaminar mejores resultados.

En los estudios locales, Samamé (2022) analizó la influencia entre el ambiente laboral y la eficacia de trabajadores Electronorte, para ello aplicó un método correlacional, donde seleccionó a 110 trabajadores del área administrativa y les administró un cuestionario. Obtuvo que persiste un nivel de ambiente laboral regular donde la motivación fue baja con 51.8%, el liderazgo alto con 47.3%, la comunicación regular con 48.2% y la satisfacción laboral regular con 40.9%. Por su parte, el desempeño presentó en la productividad nivel regular del 47.3%, responsabilidad bajo del 46.4%, calidad de trabajo regular del 51.8% y habilidades regular con 40.9%. Concluyó que por medio de la prueba de Gamma que existe dependencia entre los constructos al poseer una p-valor menor a la probabilidad.

También, Mendoza (2022) analizó el entorno laboral y el compromiso en empleados de una institución de energía eléctrica en Chiclayo, mediante un enfoque estudio y causal, seleccionó a 70 empleados de ElectroNorte y aplicó un cuestionario de acuerdo a las dimensiones. Como resultados presentó que el entorno empresarial presentó un nivel regular de 36.7%, por su parte el compromiso de los colaboradores fue regular del 43.6%. Finalizó que existe asociación del clima laboral sobre el compromiso y puntualidad de trabajadores con un coeficiente de 0.759, lo que aduce que la continuidad y puntualidad depende de las condiciones que existan en el medio.

También, Pérez & Regalado (2022) analizaron sobre el entorno empresarial y la satisfacción de usuarios en Electronorte Chiclayo, para ello utilizaron un método causal ejercido en 124 colaboradores a quienes aplicaron cuestionarios por cada variable. Los resultados presentaron que el clima de trabajo fue regular según el 53.0% y la satisfacción regular según el 49.0%, además el grado de asociación alto de 0.827 entre las variables analizadas. Concluyó que elementos del ambiente empresarial, relaciones, autorrealización y estabilidad, se relación a la satisfacción, lo que evidencia la calidad de servicio.

A su vez, Rivera (2022) analizó el ambiente organizacional sobre el desempeño del personal en una organización eléctrica. El método fue no experimental, aplicado en 69 colaboradores mediante un cuestionario por cada variable. Los resultados mostraron que el ambiente de la organización fue medio según el 82.0%, donde para el 40.0% y 52.0% no existió compromiso y planificación, lo que afectó el desempeño del personal y se vio reflejado en la satisfacción media del 76.0%, ya que el 63.0% no se sintió a gusto con las condiciones ofrecidas por la organización. Concluyó que el ambiente laboral influye sobre el desempeño del personal y en el funcionamiento de la empresa.

Por su parte, Barrera & Vásquez (2020) analizaron el ambiente de trabajo en empresas tercerizadas y la calidad de servicio a usuarios de Electronorte Lambayeque, para ello aplicaron un diseño no experimental y correlacional, aplicado a 32 trabajadores y 365 usuarios por medio de dos cuestionarios. Los resultados fueron que el 54.0% consideró un clima entre regular – bajo, la calidad de servicio fue regular con 37.0%; asimismo determinaron un nivel de asociación positiva alta entre los constructos de 0.859. Concluyeron que el clima de trabajo es pésimo lo que se refleja en un nivel de calidad de trabajo regular, donde los clientes tienen una satisfacción del servicio que reciben de nivel medio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La variable clima laboral, según Iglesias et al. (2019) presentó la teoría de Litwin y Stringer, los cuales fueron los primeros en conceptualizar el clima

de trabajo desde una visión perceptual en el año 1968, donde sostuvieron que el ambiente de trabajo reúne a un conjunto de condiciones del entorno que son evaluadas por los colaboradores ya que influyen en el comportamiento y en la productividad de los mismos. Dentro de su postulado mencionaron que la conducta en un espacio de trabajo se ve condicionado por la motivación y el clima, para ello describieron que existen 9 aristas que se relacionan con la organización como la estructura de la empresa, las retribuciones, la responsabilidad, los peligros, el trato, el apoyo, el desempeño y la identidad.

Asimismo, Gonzales 2022) mencionó que dentro de la teoría de la administración fue desarrollada por Henry Fayol en 1916 y surge a consecuencia de querer mejorar el enfoque de Taylor y la administración general de las empresas, dentro de este enfoque se pretende distinguir la estructura de las organizaciones y las funciones que se deben cumplir para obtener eficiencia y cumplir los objetivos, para ello parte de una metodología universal de la organización que parte con un análisis anatómico e integral lo cual ayudará a realizar proyecciones confiables y ejecutar metodologías eficientes a través de funciones y principios: división del trabajo, responsabilidad, unidad de dirección y mando, interés general, retribución, centralismo y descentralización, línea de mando, equidad, orden, estabilidad del trabajador, iniciativa y compañerismo.

El clima laboral, según Oruna et al. (2021) se ha conceptualizado según diversos autores como aquellos aspectos del entorno de trabajo que pueden ser notadas y medibles ya sea de forma directa e indirecta por los colaboradores y tiene influencia en la motivación y su desempeño. En ese sentido, se destaca Chiavenato, como explica Antón & Cedeño (2022) para el autor se describe como la calidad de una organización en la que se reconocen o experimentan elementos que influyen en el comportamiento del colaborador. En ese sentido, Chagray et al. (2020) el ambiente organizacional es un conocimiento de aspectos relacionados con el ambiente de trabajo que puede ser un aspecto de diagnóstico que oriente las precauciones y acciones correctivas necesarias para optimizar y mejorar el desempeño de los procesos y resultados dentro de la organización. Esto quiere decir que, se refiere a la

cultura organizacional o percepción del microambiente que se deriva de comportamientos cotidianos y dispares y de valores que impactan e influyen en los significados y relaciones de los involucrados.

Los elementos, que condicionan el clima organizacional como mencionan Olivera et al. (2023) son: i) estructura, proceso de participación, reglas y roles; ii) motivación, necesidad de esfuerzo y refuerzo, iii) Liderazgo, poder, política y todas esas influencias; iv) Proceso de evaluación, recompensa, comunicación y toma de decisiones; v) Personalidad del empleado que tiene en cuenta los niveles de estrés, percepciones, personalidades, valores, aprendizajes y actitudes; vi) Tamaño de la estructura de macro y microambiente. Este conjunto de elementos determina el rendimiento del personal en función a los objetivos determinados.

Medir el clima organizacional como mencionan Oruna et al. (2021) es importante ya que el conocimiento organizacional proporciona información sobre la estructura y forma retroalimentación sobre el proceso de definición del comportamiento en la organización. Esto le permite realizar cambios planificados no solo en la estructura organizativa sino también en las actitudes y el comportamiento.

Las características del clima en las empresas permiten observar algunos cambios permanentes de las actitudes del ser humano y eso se ocasiona por diferentes situaciones como el cierre de mes, pago de sus remuneraciones, cambios o rotación de personal, entre otros. Un ejemplo claro, se genera cuando el personal se ve motivado por el incremento de su salario, donde esto lo motiva a tener mayores ganas de trabajar; sin embargo, la situación puede cambiar cuando de repente disminuye el personal.

Para Moreira (2020) el ambiente de trabajo se caracteriza por: i) Ser constate, es decir, las organizaciones toman cierta estabilidad del clima de trabajo con algunos cambios graduales, ii) El comportamiento del personal es cambiado por las condiciones laborales de la organización, iii) El clima del centro laboral, los trabajadores tiene efecto en el compromiso e identificación del personal, iv) Los empleados cambian el entorno laboral de una empresa e influyen en su desenvolvimiento; v) Algunos elementos estructurales de

empresas afectan su clima, y estos factores pueden verse afectadas por el ambiente de trabajo, vi) Los problemas organizativos, como la rotación y el ausentismo, pueden advertir a la empresa de un entorno laboral deficiente y los empleados pueden estar insatisfechos.

Este constructo presentó según Iglesias et al. (2019) como dimensiones la confianza empresarial, la tensión en el trabajo, el apoyo institucional, la compensación y la satisfacción laboral.

La confianza empresarial, para Chiang et al. (2021) se interpreta como el lazo de confianza y respeto entre cada uno de los miembros de una organización, es así que en un entorno donde fluya la confianza organizacional es importante por que permite que se pueda compartir la cultura de trabajo. Generar confianza en la empresa permite que se logren grandes beneficios ya que permiten lazos fuertes para poder cumplir con el objetivo y propósito que tiene cada empresa, algunos autores han manifestado que un elemento importante para crear confianza es la respeto y la comunicación; esta dimensión presenta como elementos el ser leal, la delegación de tareas, permitir libertad, ser flexible y valorar a cada miembro.

Ante ello, se puede afirmar que las relaciones sociales dentro del ambiente de trabajo donde el individuo interactúa con otras personas, es importante por el trato y la convivencia con todos los elementos de la empresa desde la alta dirección hasta los subordinados, en su grupo de trabajo con sus compañeros, con los clientes y con el entorno externo de la organización.

Buitrago et al. (2021) detallaron que la tensión en el trabajo se manifiesta a través de diversas reacciones nocivas ya sean emocionales o físicas; estas se producen cuando las labores son superiores a las capacidades, la motivación o los recursos para enfrentarlos generando excesiva presión y un desequilibrio en el trabajador. Este problema cuando es excesivo ocasiona en la persona saturación de la capacidad mental y afecta la salud lo que produce una menor productividad. Esta dimensión presenta como elementos la inquietud, los problemas, la coerción y los exámenes.

Por su parte, el apoyo institucional según Extremera et al. (2019) se refiere al soporte que se ofrece en trabajo, surge en base a buenas relaciones

donde los miembros de cada área se apoyan para lograr un mismo fin en beneficio de la organización. El soporte institucional tiene como función ofrecer soporte para que los trabajadores puedan asociarse a las funciones e integrarse a la empresa sin complicaciones; esta dimensión presenta como indicadores las inducciones, el apoyo, la comunicación y el apoyo empático.

Según Torres & Gutiérrez (2023) la remuneración es un beneficio económico que se otorga a cambio de un esfuerzo al desempeñar alguna actividad dentro de una organización; la remuneración que recibe el trabajador debe estar sujeta a una ley de contratación, una para que se vea hasta donde puede tener vínculo laboral y cuanto es que se le va a pagar de acuerdo al área o tareas encomendadas. La compensación es uno de los elementos más resaltantes ya que genera un lazo entre la empresa y los trabajadores, que valora su trabajo; como elemento motivador permite aumentar la eficiencia y la productividad. Es conocido que cada organización plantea los beneficios a cada trabajador de acuerdo a sus políticas y a los rendimientos que ofrecen cuando se le asigne un trabajo. La dimensión presentó como indicador las facilidades, el reconocimiento, el pago y la formalidad laboral.

Por su parte, la satisfacción laboral según Pedraza (2020) es importante para cada empresa, ya que al mantener trabajadores motivados le será más fácil lograr el éxito y cumplir sus metas. Esta respuesta emocional se presenta a través de diversas actitudes que caracterizan al empleado por presentar predisposición y mucha voluntad para cumplir una función determinada; sin embargo, puede variar dependiendo de la percepción que tengan los trabajadores sobre las condiciones que presenta su empresa. La dimensión presenta como elementos a las condiciones del entorno, el compromiso y la motivación.

El desempeño laboral presentó la teoría motivacional de Maslow, según mencionaron Cabanilla et al. (2022) el objetivo de este enfoque en el aspecto laboral permite identificar apoyándose en la premisa que las necesidades de cada persona en su trabajo siguen una escala de necesidades desde lo esencial hasta la cúspide; esta teoría contempla que los colaboradores presentan distintas necesidades como una remuneración justa,

capacitaciones, equipos y condiciones para un trabajo seguro. De esta manera, se puede influir en que cada trabajador cuente con las condiciones necesarias para cumplir con sus metas de manera exitosa.

Otro de los enfoques es el de expectativas de Vroom, Bohórquez et al. (2020) mencionaron que cada trabajador dentro de su empresa posee expectativas por las actividades que desempeña. Según el autor el desempeño depende de la motivación y esta a su vez de tres elementos: la noción de que el esfuerzo guía al rendimiento, el pensamiento de que cada esfuerzo que realiza será retribuido, así como la valoración que cada trabajador propone por su actividad.

Mendoza & Arriola (2022) en su estudio afirman que el desempeño en el trabajo se define como la eficiencia o calidad de servicio que ofrece un trabajador respecto a sus tareas en una empresa durante un tiempo específico, este concepto permite conocer de qué manera los empleados cumplen con sus asignaciones de acuerdo a sus habilidades, lo que influirá en la productividad.

Por su parte, Rivero (2019) mencionó que diversos autores definieron el que el desempeño laboral como el proceso de evaluar el trabajo de los colaboradores; en otras palabras, su contribución total a la organización. Para Chiavenato, es el comportamiento de los trabajadores perseguir un objetivo establecido, esto constituye una estrategia personal para lograr el objetivo. En este sentido, la capacidad de las personas para completar tareas depende de su comportamiento, depende de los resultados.

La evaluación del desempeño es una herramienta muy empleada por las empresas para poder apreciar cómo es que cada persona se desempeña dentro de su puesto de trabajo y poder medir el potencial que pueda tener a futuro, a la vez ayuda a poder detectar problemas que este surgiendo con cada colaborador en base a su desempeño.

El propósito de la evaluación del desempeño como señala Rivero (2019) es la mejor estrategia para poder lograr que el personal alcance su mejor desempeño dentro de la institución, ya que se logra la mejora del personal tanto individual como colectivamente y a su vez también mejora la

relación entre jefes y colaboradores, porque mediante esta evaluación se podrá identificar cuáles son los puntos más bajos de cada colaborador y a su vez le servirá a cada jefe para poder establecer un diálogo acerca de lo que se espera de cada uno de ellos y en lo que están fallando y así poder mejorar y alcanzar los resultados y objetivos propuestos.

Otros autores, como Ramos et al. (2019) argumentan que es necesaria la evaluación del desempeño dentro de la organización y a la vez importante para que cada supervisor o jefe pueda verificar o revisar el avance de productividad y el logro de objetivos de cada colaborador, y a la vez cuya finalidad de esta evaluación es poder más que todo ayudar u orientar al colaborador para que pueda realizar medidas correctivas de sus errores en los que se está fallando.

Existen tres objetivos principales de la evaluación de desempeño como menciona Rivero (2019): i) Las condiciones para medir el potencial humano le permiten determinar todas sus profesiones, ii) Las personas pueden ser vistas como una importante ventaja competitiva de una empresa, y algunos sistemas de gobierno le permiten desarrollar su productividad de forma indefinida, iii) Teniendo en cuenta el propósito de la organización y el propósito del individuo, brinda oportunidades de desarrollo y condiciones para que los miembros de la empresa participen de manera efectiva.

Asimismo, mencionaron González & Vílchez (2021) que el desempeño laboral está determinado por factores humanos básicos como: disciplina, actitud colaborativa, iniciativa, responsabilidad, confidencialidad, voluntad, presentación personal, atención y creatividad. Factores operativos como el ⁸ conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo, liderazgo. De esta manera, mencionan que el desempeño laboral está influenciado por las habilidades individuales, ¹ la motivación, el trabajo en equipo, la formación del trabajador, la supervisión y los factores situacionales. Es por ello, que existe una clara relación entre la personalidad y los aspectos conductuales del trabajo, tanto efectivos como ineficaces.

Entonces, debido a que el factor más importante es la herramienta de trabajo, Rivero (2019) mencionó que pueden ser muchos los factores que

determinan el desempeño en el trabajo, aunque los factores individuales y el trabajo en equipo no son los únicos factores determinantes de la efectividad del trabajo que yo entiendo. ¹⁵ Los recursos de mantenimiento como herramientas, materiales y la provisión de información son particularmente importantes como uno de los aspectos más importantes del puesto de supervisor.

Los pasos para la realización de una evaluación del desempeño según Cabanilla et al. (2022) son los siguientes: i) Identificación del puesto: cada candidato para cada puesto, ii) Evaluación del desempeño basada en la ubicación: una herramienta cuantificable para medir el desempeño variable en el trabajo, iii) Respuesta: Tome medidas correctivas.

El desempeño laboral se puede determinar por medio de la i) ² eficiencia: capacidad que tiene un colaborador para lograr los objetivos y actividades encomendadas, realizando un correcto uso de los recursos brindados por la empresa o institución; ii) Eficacia: capacidad que tiene un colaborador de lograr los objetivos y actividades encomendadas por la empresa o institución.

Para Bohórquez et al. (2020) el desempeño laboral presenta los siguientes indicadores: i) Uso de recursos: disminuir costos, pero logrando los mismos objetivos propuestos, ii) Productividad: es la cantidad de bienes o servicios producidos dividido entre la cantidad de insumos utilizados para producir determinado bien o servicio, iii) Creatividad: Innovar o crear un beneficio anticipar alguna necesidad, iv) Planeación: es cuando el grupo de personas antes de empezar a realizar una actividad se involucran en conocer cuál es el objetivo que se desea alcanzar, una vez habiendo conocido los objetivos, se procede a plantear estrategias para realizar el cumplimiento de dicha actividad.

El constructo presentó como dimensiones la puntualidad, ⁴ el trabajo en equipo, la productividad y la calidad de trabajo:

La puntualidad en el trabajo, para Ramírez et al. (2020) es una virtud que se caracteriza por la responsabilidad y es vista como una de las obligaciones más importantes que los trabajadores deben cumplir, ya que de no ser así podrían afectar de manera negativa a la empresa y su permanencia

en ella. La dimensión presentó como indicadores la asistencia y la responsabilidad en el trabajo.

Asimismo, Ayoví (2019) mencionó el trabajo en equipo o grupal se genera cuando dos a más individuos trabajan para lograr un fin en común; trabajar en grupo permite el cumplimiento de los objetivos, aumenta la motivación y otorga habilidades a cada empleado. Dentro de las organizaciones el trabajo grupal es una capacidad muy valiosa y valorada por las entidades ya que un trabajo en conjunto puede lograr grandes beneficios. La dimensión presenta como elementos al trabajo en conjunto, la puntualidad del reglamento y el seguimiento de órdenes.

De igual forma, Ramírez et al. (2020) comentan que la productividad en el centro laboral hace énfasis al rendimiento que presenta cada trabajador o un equipo de personas para producir una cantidad específica de bienes o tareas en un lapso de tiempo determinado utilizando una cantidad de recursos limitados. En las empresas la productividad laboral puede ser beneficiosa ya que mientras más elevada sea mayor serán los resultados o beneficios que obtengan. Esta dimensión presentó como variables la eficacia, la eficiencia y la responsabilidad.

Finalmente, la calidad de trabajo, según Reyes et al. (2022) se relaciona con la eficiencia que presenta cada trabajador al momento de realizar una determinada tarea, en todas las organizaciones la calidad del trabajo está asociada al cumplimiento de las asignaciones y a la innovación que presenta cada trabajador. Esta dimensión presentó como indicadores el cumplimiento y la innovación.

12 1.4. Formulación del problema

¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021?

2 1.5. Justificación e importancia del estudio

El informe se justifica a partir de la falta de cumplimiento de los objetivos en la oficina de Electronorte Chiclayo, este problema es consecuencia de un inestable clima organizacional que guarda relación con

diversos elementos del entorno afectan la productividad y pueden entorpecer la obtención de las metas programadas. Lo que se busca es determinar a través del procesamiento de datos como el clima organizacional influye en diversos factores que afectan en el desenvolvimiento del personal, su eficiencia y productividad para el cumplimiento de los objetivos empresariales mediante técnicas estadísticas que demuestran una relación entre variables, y a partir de ello, recomendar mejoras que contribuyan a un clima armónico que se evidencia en mayor nivel de eficiencia y productividad en los trabajadores para el beneficio institucional (Peña et al., 2022).

2 1.6. Hipótesis

H_A: Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

1 **H₀:** No existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

1.7. Objetivos

9 1.7.1. Objetivo general

Determinar la asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) 10 Determinar la asociación entre el clima organizacional con la puntualidad de los colaboradores en la empresa Electronorte S.A.
- b) 7 Identificar la asociación entre el clima organizacional con el trabajo en equipo en la empresa Electronorte S.A.
- c) 1 Determinar la asociación entre el clima organizacional con la productividad en la empresa Electronorte S.A.
- d) 5 Determinar la asociación entre el clima organizacional con la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

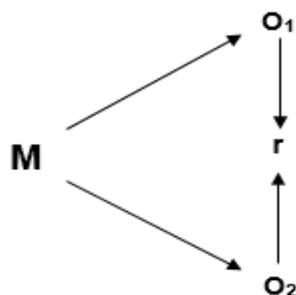
2.1.1. Tipo de investigación.

Fue básica; según el CONCYTEC (2020) que se caracterizó por que a partir del análisis del diagnóstico institucional en las oficinas de Electronorte Chiclayo, y apoyado en el fundamento teórico y la construcción de instrumentos, se buscó comprobar la asociación entre el ambiente empresarial con la eficiencia de los empleados para saber el nivel de asociación en las variables.

2.1.2. Diseño de investigación:

No experimental – transversal; Hernández & Mendoza (2018) mencionaron debido a su naturaleza el estudio se buscó examinar la influencia entre los constructos ambiente empresarial y eficiencia laboral sin realizar algún proceso de manipulación o influencia de las variables. El corte transversal, respondió al espacio de tiempo durante el cual se realizó el estudio.

El enfoque fue cuantitativo como explicó Cárdenas (2018) por cuanto el tratamiento y análisis de datos empleó métodos estadísticos descriptivos e inferenciales, para responder a las interrogantes y demostrar las hipótesis establecidas. Por su parte, Hernández & Mendoza (2018) describieron el alcance correlacional, ya que se comprobó por medio de pruebas no paramétricas la asociación entre el clima empresarial y la eficiencia laboral en trabajadores de Electronorte oficinas de Chiclayo.



1

Donde:

M= muestra

O1= Clima organizacional

O2= Desempeño laboral

r = relación entre las variables.

Figura 1. Nivel de investigación correlacional

2.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Clima organizacional

Definición conceptual: Se definió según Oruna et al. (2021) como todas aquellas percepciones y sensaciones que presentan los trabajadores de una organización sobre el entorno de trabajo donde se desempeñan y está sujeto a diversos factores correspondientes a las condiciones laborales que se ofrecen para dar mayor grado de motivación al cumplir con sus funciones.

Definición operacional: Se construyó un cuestionario conformado por 5 dimensiones: confianza empresarial, tensión en el trabajo, apoyo institucional, compensación y satisfacción laboral; estas dimensiones se estructuraron y sistematizaron en razón a las metas del estudio y tuvieron una escala de medición policromática de tipo Likert.

Variable 2. Desempeño laboral

Definición conceptual: Para Mendoza & Arriola (2022) es la calidad de trabajo que cada colaborador ofrece en sus actividades, así como el rendimiento que refleja en cada una de sus funciones. Su evaluación estuvo en función de una metodología para conocer el grado de contribución que se ofrece en una organización en un momento determinado.

Definición operacional: La evaluación se elaboró un cuestionario conformado por 4 dimensiones: ⁴ puntualidad, trabajo en equipo, productividad y calidad de trabajo. Dichas dimensiones se estructuraron y sistematizaron en función a los objetivos y tuvieron ³⁵ una escala de medición policromática de tipo Likert.

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicador | Escala |
|----------------------|--|---|-----------------------|--------------|------------------------------------|
| Clima organizacional | Según Oruna et al. (2021) son aquellas percepciones y sensaciones que presentan los trabajadores de una organización sobre el entorno de trabajo donde se desempeñan y está sujeto a factores correspondientes a las condiciones laborales que se ofrecen para dar mayor grado de motivación al cumplir con sus funciones. | Se construyó un cuestionario conformado por 5 dimensiones: confianza empresarial, tensión en el trabajo, apoyo institucional, compensación y satisfacción laboral; estas dimensiones se estructuraron y sistematizaron en razón a los objetivos del estudio y tuvieron una escala de medición policromática de tipo Likert. | Confianza empresarial | Lealtad | Escala Ordina policromática Likert |
| | | | | Libertad | |
| | | | | Flexibilidad | |
| | | | Tensión en el trabajo | Confianza | |
| | | | | Preocupación | |
| | | | | Conflictos | |
| | | | | Presión | |
| | | | Apoyo institucional | Evaluación | |
| | | | | Capacitación | |
| | | | | Ayuda | |
| Compensación | Comunicación | | | | |
| | Empatía | | | | |
| | Reconocimiento | | | | |
| | Oportunidades | | | | |
| | | | | Remuneración | |
| | | | | Estabilidad | |

Desempeño
laboral

Para Mendoza & Arriola, (2022) es la calidad de trabajo que cada colaborador ofrece en sus actividades, así como el rendimiento que refleja en cada una de sus funciones. Su evaluación estuvo en función de una metodología para conocer el grado de contribución que se ofrece en una empresa en un momento específico.

El desempeño laboral se evaluó por medio de un cuestionario conformado por 4 dimensiones: ⁴ puntualidad, ⁴ trabajo en equipo, ⁴ productividad y ⁴ calidad de trabajo. Dichas dimensiones se estructuraron y sistematizaron en función a los objetivos del informe y tuvieron una escala de medición policromática de tipo Likert.

| | | |
|--------------------------|--|---|
| Satisfacción laboral | Condiciones laborales Trato Motivación ⁴ Asistencia | |
| ⁴ Puntualidad | Puntualidad en el trabajo Trabajo cooperativo | |
| Trabajo en equipo | Cumplimiento del reglamento Cumplimiento de órdenes Eficacia | Escala Ordina policromática Likert |
| Productividad | Eficiencia Responsabilidad Cumplimiento | |
| Calidad de trabajo | del trabajo Innovación continua | |

¹ 2.3. Población y muestra

2.3.1. Población: Se constituyó a partir de 399 colaboradores de las oficinas de Electronorte en la jurisdicción de Chiclayo; los participantes según Pastor (2019) fueron seleccionados en base a un conjunto de características y condiciones que los hicieron ser parte del grupo objetivo. La selección estuvo condicionada por criterios expuestos por Limaymanta (2019) como se mencionan.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores de las oficinas descentralizadas en Chiclayo y sus tres provincias con tiempo de servicio mayor a 6 meses en la organización y se encuentren sujetos a cualquier modalidad de contrato.
- **Criterios de exclusión:** No fueron sujetos de análisis aquellos ³colaboradores con tiempo de servicios menor a 3 meses, así como aquellos que no permitieron ser encuestados en las instalaciones.

2.3.2. Muestra: Mediante la fórmula para poblaciones se obtuvo como subconjunto de individuos a 196 colaboradores de las oficinas de Electronorte Chiclayo.

2.3.3. Muestreo: Por los métodos aplicados y según Hernández & Carpio (2019) en el muestreo se utilizó el de tipo aleatorio, el cual aseguró que los participantes cuenten con la misma probabilidad de ser elegidos.

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

Se empleó la encuesta, esta herramienta según Mendoza & Avila (2020) facilitó que se conociera el comportamiento de las variables, así como la percepción que mantuvieron los colaboradores sobre el ambiente empresarial y su eficiencia en Electronorte. Por su parte, el instrumento fue el cuestionario; para efectos de la investigación se aplicaron 2 instrumentos, sobre ambiente laboral y de eficiencia de trabajadores; estos instrumentos según Zubirán et al. (2022) fueron sistematizados y ordenados bajo las dimensiones de las variables, cuyos indicadores tuvieron como alternativas la escala policromática de Likert. Su validez se realizó bajo la evaluación de 3 expertos en el tema, los cuales en base a su experiencia académica y en el campo administrativo calificaron la relevancia, coherencia y consistencia de

los cuestionarios. Asimismo, la fiabilidad se calculó por medio de una prueba piloto, donde para el ambiente empresarial se obtuvo un coeficiente de 0.883 y para el desempeño laboral un valor de 0.806; los cuales según su valoración tienen una calificación de muy buenos para ser administrados a los sujetos.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se inició con la construcción de los cuestionarios, los cuales se elaboraron en base a la operacionalización de las variables. Seguidamente, se solicitó la autorización al gerente de Electronorte, donde obtenida la conformidad se concientiza a los colaboradores y administró los instrumentos. Recolectada la información fue transcritos a Excel e importados al software SPSS v.26, para ejecutar la baremación y categorización. Luego se realizó el análisis de normalidad teniendo como criterio la prueba de Kolmogorov-Smirnov, Sucasaire (2021), explicó por ser una muestra mayor a 50 datos; el criterio tuvo una significancia del p-valor < alfa; por lo tanto, se identificó una distribución anormal y el uso del estadístico Rho de Spearman; finalmente los datos fueron presentados en tablas.

2.6. Criterios éticos

Se tomaron como aspectos los expuestos por Contreras et al. (2020) como el consentimiento informado, donde los participantes conocieron sus responsabilidades y derechos. La justicia, ayudó a tratar bajo los mismos criterios y condiciones a los participantes independientemente de su cargo. La confidencialidad, aseguró que tanto la identidad de cada trabajador y la información sean de uso estrictamente académico. La beneficencia a su vez, permitió que tengan la seguridad de participar sin ningún riesgo.

2.7. Criterios de rigor científico

El informe se desarrolló bajo el criterio de credibilidad, por tratarse de una situación problemática real en la organización que no ha sido alterada. La transferibilidad permitió que los resultados obtenidos puedan ser aplicados en otros estudios con realidades similares. Por su parte, la originalidad aseguró la integridad del estudio para ello se utilizó la normativa APA 7 y el software antiplagio turniting.

iii. RESULTADOS

3.1. Resultados

En base a los objetivos se obtuvieron como resultados:

Objetivo general: Determinar la asociación entre el ambiente laboral y el desempeño de los colaboradores en Electronorte.

Tabla 2

Asociación entre el ambiente laboral y desempeño de los trabajadores en Electronorte

| Variables | Ítems | Desempeño laboral |
|----------------|-------------------|-------------------|
| | Correlación | |
| Clima | (Rho de Spearman) | ,852 |
| organizacional | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 196 |

Contrastación de hipótesis

H_A: Existe asociación entre el ambiente laboral y desempeño de los trabajadores en Electronorte

H₀: No existe asociación entre el ambiente laboral y desempeño de los trabajadores en Electronorte

Interpretación:

En la tabla 2, se visualizó una significancia = 0.000, este estadístico permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa; asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman implicó existe un nivel de asociación positivo alto entre los constructos (Rho Spearman = 0.852); es decir, mientras el ambiente laboral sea confortable, mejor será el desempeño de los colaboradores en Electronorte, Chiclayo.

Objetivo específico 1: Identificar la asociación entre el clima organizacional con la puntualidad de los colaboradores en la empresa Electronorte S.A.

Tabla 3

Asociación entre el clima organizacional y la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte

| Variables | Ítems | Puntualidad |
|----------------------|-------------------------------|-------------|
| Clima organizacional | Correlación (Rho de Spearman) | ,643 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | N | 196 |

Contrastación de hipótesis

H_A: Existe asociación entre el clima organizacional y la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte

H₀: No existe asociación entre el clima organizacional y la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte

Interpretación:

En la tabla 3, se observó un grado de significancia = 0.001; a través del estadístico se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa; además, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.643, confirmó un nivel de asociación positiva moderada entre las variables; por lo tanto, se dedujo un clima laboral confortable, incentiva a los colaboradores en Electronorte a ser puntuales en sus labores.

Objetivo específico 2: Identificar la asociación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores en la empresa Electronorte

Tabla 4

Asociación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte

| Variables | Ítems | Trabajo en equipo |
|----------------------|--|-------------------|
| Clima organizacional | Coeficiente de correlación (Rho de Spearman) | ,542 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | N | 196 |

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

Contrastación de hipótesis

H_A: Existe asociación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte

H₀: No existe asociación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte

Interpretación:

Se detalló, en la tabla 4, una relación significativa entre las variables, ya que se obtuvo un coeficiente de significación = 0.000; a partir de estos resultados se omitió la hipótesis nula y se seleccionó la alternativa. Por otra parte, el estadístico de Rho de Spearman = 0.542, comprobó un grado de correlación positiva moderada entre los constructos; ante ello, se dedujo un buen clima laboral propicia mejorar el trabajo en equipo de los trabajadores.

Objetivo específico 3: Determinar la asociación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Electronorte

Tabla 5

Asociación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte

| Variables | Ítems | Productividad |
|----------------------|--|---------------|
| Clima organizacional | Coeficiente de correlación (Rho de Spearman) | ,701 |
| | Sig. (bilateral) | ,011 |
| | N | 196 |

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

Contrastación de hipótesis

H_A: Existe asociación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte

H₀: No existe asociación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte

Interpretación:

Se constató, en la tabla 5, una asociación significativa entre los constructos, ya que se evidenció un grado de significación = 0.011; por medio de los resultados se descartó la hipótesis nula y aceptó la alternativa. Asimismo, el coeficiente de Rho de Spearman = 0.701, determinó un grado de asociación positiva alta entre los constructos; es así, se produjo que un clima laboral confortable incrementa la productividad en los trabajadores.

Objetivo específico 4: Determinar la asociación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los colaboradores en la empresa Electronorte

Tabla 6

Asociación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte

| Variables | Ítems | Calidad de trabajo |
|----------------------|--|--------------------|
| Clima organizacional | Coeficiente de correlación (Rho de Spearman) | ,692 |
| | Sig. (bilateral) | ,010 |
| | N | 196 |

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

Contrastación de hipótesis

H_A: Existe asociación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte

H₀: No existe asociación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte

Interpretación:

Respecto a la tabla 6, se identificó significancia entre las variables a través del estadístico de significación bilateral = 0.010; ante ello, se rechazó la hipótesis nula y se seleccionó la alternativa. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un grado de correlación positiva moderada (0.692) entre los constructos; es así que, se dedujo que el clima laboral confortable mejora la calidad de trabajo de los trabajadores.

3.2. Discusión de resultados

Respecto al objetivo ¹ determinar la asociación entre el clima laboral y desempeño de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo, se visualizó una significancia = 0.000 (menor al p-valor), este estadístico permitió ²⁵ rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa; concluyendo que, el coeficiente muestra ¹² existe un nivel de asociación positivo alto entre los constructos (Rho Spearman = 0.852); es decir, mientras exista un clima laboral confortable, mejor será el desempeño de los colaboradores en la empresa. El clima organizacional presenta nivel bajo en el 12.3%, medio en el 68.0% y alto en el 19.7%. Por su parte, el desempeño laboral presenta nivel bajo en el 28%, medio en el 49% y alto en el 23%.

Lo descrito se relaciona con lo detallado por Canales et al. (2021) quienes al analizar el clima laboral con el desempeño de colaboradores de una organización en Lima, encontraron una asociación entre variables tuvo grado positivo alto con un Rho Spearman de 0.807, lo cual indicó una dependencia directa de las variables, sin embargo los niveles encontrados fueron distintos donde la percepción de trabajadores el clima organizacional tuvo un nivel alto del 69.0% y el desempeño de funciones del 84.0%; se puede decir que los estadísticos determinan que las condiciones laborales influyen directamente sobre el nivel de eficiencia de los trabajadores.

Estos resultados se condicen en menor grado con los encontrados por Miranda (2022) quien al estudiar el ambiente laboral y el desempeño en colaboradores de Electronoroeste, encontró una asociación positiva moderada entre los constructos con un Rho Spearman de 0.744, de igual forma encontró un clima laboral regular ya que el ambiente no es adecuado por las condiciones ofrecidas, la falta de liderazgo, comunicación e interés de las autoridades por mejorar aspectos relacionados a la empresa.

Asimismo, Pérez & Regalado (2022) quienes al analizar el ambiente laboral y la satisfacción de usuarios en Electronorte, tuvieron similares resultados donde el grado de asociación fue alto de 0.827 entre las variables analizadas; a su vez presentaron que el clima de trabajo fue regular según el 53.0% y la satisfacción regular según el 49.0%. Mediante estos resultados se

pudo deducir que las dimensiones del clima laboral, confianza, tensión laboral, relaciones, autorrealización, recompensa y estabilidad, se asocian a la satisfacción del cliente, lo que evidencia la calidad de servicio que se ofrece.

En relación al primer objetivo identificar la asociación entre el clima laboral y la puntualidad de los trabajadores en Electronorte, se presentó que el coeficiente de Rho de Spearman = 0.643, confirmó un nivel de asociación positiva moderada entre las variables; por lo tanto, se dedujo un clima laboral confortable, incentiva a los colaboradores en Electronorte a ser puntuales en sus labores. El personal presentó un nivel de puntualidad baja en el 15%, regular en el 63% y alta en el 22%.

Lo presentado se coincide con el estudio de Mendoza (2022) quien al analizar el clima laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de energía eléctrica en Chiclayo constató que existe relación directa del clima laboral sobre el compromiso y puntualidad de trabajadores con un Rho Spearman de 0.759; lo que indicó que la continuidad y puntualidad depende de las condiciones que existan en el medio.

Asimismo, el segundo objetivo hallar la asociación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores en la empresa Electronorte, el estadístico de Rho de Spearman = 0.542, comprobó un grado de correlación positiva moderada entre los constructos; ante ello, se dedujo un buen clima laboral propicia mejorar el trabajo en equipo de los trabajadores. Se observó un grado de trabajo en equipo bajo en el 26%, regular en el 46% y alta en el 28%.

De igual forma, los resultados de Moreira (2020) al analizar el grado de impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de equipos de trabajo en una empresa de energía eléctrica fueron similares al determinar una asociación positiva alta del 0.840 entre las el ambiente de trabajo y el desempeño del trabajo en equipo, asimismo, detalló un grado de desempeño del equipo favorable del 56.0% y desfavorable en el 14.3%, para finalizar que los factores de entorno organizacional determinan el trabajo en equipo.

Para el tercer objetivo hallar la asociación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en Electronorte, el coeficiente de Rho

de Spearman = 0.701, determinó un grado de asociación positiva alta entre los constructos; en ese sentido se dedujo que un clima laboral confortable incrementa la productividad en los trabajadores. Se comprobó que un clima organizacional confortable, genera mayor productividad en los trabajadores, los cuales mostraron un nivel de productividad baja en el 33%, regular en el 42% y alta en el 25%.

Lo mencionado se relaciona con el estudio de Pascual (2023) quien determinó asociación positiva alta de 0.878 sobre la eficiencia de cada trabajador, donde resaltó que el clima y la dimensión productividad se asocian de manera moderada a través de un coeficiente de 0.753, concluyendo que el clima laboral y sus dimensiones tienen influencia en la motivación y desempeño de los colaboradores.

De acuerdo al cuarto objetivo calcular la asociación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los colaboradores en Electronorte, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman arrojó un grado de correlación positiva moderada (0.692) entre los constructos; es así que, se dedujo el clima laboral confortable mejora la calidad de trabajo de los trabajadores. Se verificó que un ambiente organizacional con buenas condiciones, influye en la calidad de trabajo realizado. El personal presentó niveles de calidad de trabajo bajo en el 29%, regular en el 41% y alta en el 30%.

Lo mencionado guarda relación con los resultados presentados por Barrera & Vásquez (2020) quienes al analizar el ambiente de trabajo en empresas tercerizadas y la calidad de servicio a usuarios de Electronorte Lambayeque determinaron un nivel de asociación positiva alta entre los constructos de 0.859, además el 54.0% consideró un clima entre regular – bajo, la calidad de servicio fue regular con 37.0%; interpretando de esta manera que clima de trabajo se refleja en un nivel de calidad de trabajo ofrecida, donde los clientes tienen son un factor importante para que conocer la calidad.

2 IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- 17 1. Se determinó correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral al obtener un Rho de Spearman = 0.852 y un nivel de significancia = 0.000. Se estableció que, un clima organizacional con condiciones adecuadas, mejorará el desempeño laboral en los colaboradores. El clima organizacional presenta nivel bajo en el 12.3%, medio en el 68.0% y alto en el 19.7%. Por su parte, el desempeño laboral presenta nivel bajo en el 28%, medio en el 49% y alto en el 23%.
- 1 11 2. Se identificó una relación positiva moderada entre el clima organizacional y la puntualidad al obtener un Rho de Spearman = 0.643 y un nivel de significancia = 0.001. Se interpretó que un buen ambiente laboral, influye en la puntualidad de los trabajadores. El personal presentó un nivel de puntualidad baja en el 15%, regular en el 63% y alta en el 22%.
- 1 11 3. Se obtuvo asociación positiva moderada entre el clima organizacional y el trabajo en equipo por medio de un Rho de Spearman = 0.542 y un grado de significancia = 0.000. Se consideró que un entorno laboral confortable, interviene en el trabajo en equipo en la organización. Se observó un grado de trabajo en equipo bajo en el 26%, regular en el 46% y alta en el 28%.
- 23 4. Se comprobó una relación positiva moderada entre el clima organizacional y la productividad mediante un Rho de Spearman = 0.701 y una significancia = 0.011. Se comprobó que un clima organizacional confortable, genera mayor productividad en los trabajadores, los cuales mostraron un nivel de productividad baja en el 33%, regular en el 42% y alta en el 25%.
- 6 11 5. Se constató asociación positiva moderada entre el clima organizacional y la calidad del trabajo por medio de un Rho de Spearman = 0.692 y un grado de significancia = 0.010. Se verificó que el ambiente organizacional con buenas condiciones, influye en la calidad de trabajo realizado. El personal presentó niveles de calidad de trabajo bajo en el 29%, regular en el 41% y alta en el 30%.

4.2. Recomendaciones

1. La gerencia debe velar por mejorar las condiciones laborales, a través de un liderazgo efectivo y estrategias que permitan que el empleado se sienta en un entorno confiable. Se debe mejorar el aspecto salarial, los ascensos y el reconocimiento por logros; estas medidas los hará sentir valorados. El apoyo social y las oportunidades de crecimiento, permitirán que el trabajador sea más autónomo y tenga mejor desempeño, ²⁶ lo que se verá reflejado en un mayor nivel de eficiencia en sus actividades y desempeño.
2. Se deben mantener condiciones de trabajo claras, donde se establezca jornadas sin exceder los tiempos. Un punto importante es considerar un horario flexible y rangos de tolerancia, teniendo en cuenta que cualquier irresponsabilidad conduce a estar sujetos a formas de remediación. Se debe ayudar a los colaboradores a organizar los tiempos y tareas, para ello es importante apoyarse en la comunicación interna y la capacitación para promover la importancia de ser puntuales en las organizaciones.
3. Se recomienda mejorar el trabajo en equipo a partir de la difusión clara de objetivos comunes de la organización, asimismo, se debe ganar la confianza de sus empleados para que se sientan comprometidos, valorados y puedan lograr las metas. Mejorar ³¹ el trabajo en equipo y desempeño laboral parte de fortalecer la comunicación en todos los niveles, siendo empáticos y respetando las posturas de los demás.
4. La organización debe sostener un ambiente laboral sencillo utilizando la comunicación y la tecnología como mecanismo para planificar y realizar planes de acción que se enfoquen al cumplimiento de objetivos. También, se debe armar un equipo de trabajo que realice funciones rotativas y ejecute una sola tarea a la vez, bajo la gestión del tiempo con bloques de descanso para aumentar el rendimiento de los colaboradores.
5. Se debe realizar una constante evaluación, para obtener resultados medibles y poder calcular el desempeño y logros de cada área, grupo y colaborador. Para ello, se debe hacer uso de la digitalización de los procedimientos como gestión documental y trámites, a través de plataformas que impulsen el rendimiento y la participación activa.

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Internet | 4% |
| 2 | repositorio.uss.edu.pe Internet | 2% |
| 3 | Universidad Cesar Vallejo on 2024-01-05 Submitted works | <1% |
| 4 | slideshare.net Internet | <1% |
| 5 | Universidad Continental on 2023-11-04 Submitted works | <1% |
| 6 | hdl.handle.net Internet | <1% |
| 7 | Universidad Alas Peruanas on 2022-02-08 Submitted works | <1% |
| 8 | repositorio.upn.edu.pe Internet | <1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 9 | Universidad Alas Peruanas on 2021-10-14 Submitted works | <1% |
| 10 | Universidad Andina del Cusco on 2024-02-28 Submitted works | <1% |
| 11 | Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-13 Submitted works | <1% |
| 12 | 1library.co Internet | <1% |
| 13 | uncedu on 2023-11-17 Submitted works | <1% |
| 14 | Universidad Peruana Union on 2023-11-13 Submitted works | <1% |
| 15 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-30 Submitted works | <1% |
| 16 | Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-09 Submitted works | <1% |
| 17 | Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-31 Submitted works | <1% |
| 18 | Montoya Meza, Daniel Alfredo. "Relacion entre el clima organizacional ..." Publication | <1% |
| 19 | repositorio.ucsp.edu.pe Internet | <1% |
| 20 | esan.edu.pe Internet | <1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 21 | repositorio.urp.edu.pe Internet | <1% |
| 22 | tesis.usat.edu.pe Internet | <1% |
| 23 | uncedu on 2024-01-22 Submitted works | <1% |
| 24 | Universidad Privada del Norte on 2023-07-08 Submitted works | <1% |
| 25 | apirepositorio.unh.edu.pe Internet | <1% |
| 26 | dspace.unitru.edu.pe Internet | <1% |
| 27 | repositorio.unsaac.edu.pe Internet | <1% |
| 28 | Ana María Canales-Farah, Jorge Antonio López-Gómez, Ana Cecilia Na... Crossref | <1% |
| 29 | East Carolina University on 2023-03-02 Submitted works | <1% |
| 30 | Universidad Privada del Norte on 2023-11-07 Submitted works | <1% |
| 31 | Universidad Cesar Vallejo on 2023-07-16 Submitted works | <1% |
| 32 | Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-05-28 Submitted works | <1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 33 | Universidad Nacional San Agustin on 2014-10-01 Submitted works | <1% |
| 34 | issuu.com Internet | <1% |
| 35 | tarapoto on 2023-11-14 Submitted works | <1% |