



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA  
EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autor:**

**Bach. Espinoza Castro Percy**

**<https://orcid.org/0000-0001-5778-1678>**

**Asesora:**

**Dra. Reyes Reyes Carla Angélica**

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

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2024**

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A.  
CHICLAYO, 2021.**

Asesor (a): Dra. Reyes Reyes Carla Angélica

Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Nombre Completo

Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Nombre Completo

Firma



Universidad  
Señor de Sipán

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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

### **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021.**

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:

Espinoza Castro Percy	DNI: 17617984	
-----------------------	---------------	---

Pimentel, 14 de febrero del 2024.

## **Dedicatoria**

*Con todo mi corazón a mis padres Orlando y Clorinda, mis hermanos e hijos, ya que son la fuerza para avanzar día en el aspecto profesional y personal. Asimismo, a mis abuelos Santiago y Juana que desde el cielo recibo su bendición para ir siempre por el camino del bien, la justicia y el amor.*

*Gracias familia.*

## **Agradecimiento**

*A Dios, por darme la sabiduría y salud para afrontar cada reto de mi vida.*

*A la universidad Señor de Sipán en nombre de mi asesor Villanueva Calderón, Juan Amílcar, por compartir su conocimiento y experiencia en este logro profesional.*

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A., Chiclayo. La metodología fue cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental – transversal y alcance correlacional. La muestra se compuso de 196 colaboradores de las oficinas de Electronorte Chiclayo. Los instrumentos fueron el cuestionario de clima organizacional y de desempeño laboral. Como resultados se obtuvo que, existe correlación positiva alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral al obtener un Rho de Spearman de 0.852 y un nivel de significancia de 0.000. Se estableció que, un clima organizacional con condiciones adecuadas, mejorará el desempeño laboral en los colaboradores. El clima organizacional presentó nivel bajo en el 12.3%, medio en el 68.0% y alto en el 19.7%. Por su parte, el desempeño laboral presentó nivel bajo en el 28%, medio en el 49% y alto en el 23%.

**Palabras clave:** Clima organizacional, cultura organizacional, desempeño laboral.

## Abstract

The objective of the study was to determine to what extent the organizational climate is related to the work performance of workers in the company Electronorte S.A., Chiclayo. The methodology was quantitative, basic, non-experimental – transversal design and correlational scope. The sample was made up of 196 employees from the Electronorte Chiclayo offices. The instruments were the organizational climate and job performance questionnaire. As results, it was obtained that there is a high positive correlation between the organizational climate and work performance, obtaining a Spearman's Rho 0.852 and a significance level 0.000. It was established that an organizational climate with adequate conditions will improve the work performance of employees. The organizational climate presented a low level in 12.3%, a medium level in 68.0% and a high level in 19.7%. For its part, work performance presented a low level in 28%, a medium level in 49% and a high level in 23%.

**Keywords:** Organizational climate, organizational culture, job performance.

## Índice de contenido

Aprobación del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Antecedentes de estudio .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4. Formulación del problema .....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	26
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos .....	27
1.7.1. Objetivo general .....	27
1.7.2. Objetivos específicos .....	27
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	28
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	28
2.2. Variables y operacionalización .....	29
2.3. Población y muestra .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	33
2.6. Criterios éticos .....	33
2.7. Criterios de rigor científico .....	33
III. RESULTADOS .....	34
3.1. Resultados .....	34
3.2. Discusión de resultados .....	39
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	42
4.1. Conclusiones .....	42
4.2. Recomendaciones .....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	30
Tabla 2 Asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte.....	34
Tabla 3 Asociación entre el clima organizacional y la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte.....	35
Tabla 4 Asociación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte.....	36
Tabla 5 Asociación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte.....	37
Tabla 6 Asociación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte.....	38
Tabla 7 Matriz de consistencia .....	51

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de investigación correlacional .....	28
--	----

## 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 se percibió que los trabajadores mostraron baja confianza entre las áreas de la organización, tensión en el trabajo por los conflictos y presión que sienten por no cumplir con las asignaciones por la sobre carga laboral. Además, mencionaron no sienten el apoyo institucional, se evidencia la falta de apoyo de las jefaturas como retribuciones y reconocimientos que los hagan sentir valorados por el trabajo realizado, lo que afecta su satisfacción en el trabajo. Estos aspectos relacionados al ambiente de trabajo inestable, indujeron a realizar el estudio debido a que se ha afectado el desempeño de los colaboradores respecto a su puntualidad, por otra parte, las relaciones para trabajar en equipo, no han generado los resultados esperados según las metas de la organización, gracias a la baja productividad y la calidad del trabajo que realizan no permitiendo cumplir con los objetivos deseados.

## **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 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 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 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 trabajadores, 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 organizacional, según Iglesias et al. (2019) se fundamentó en la teoría de Litwin y Stringer, los cuales fueron los primeros en conceptualizar el clima de trabajo desde una visión perceptual en 1968, donde sostuvieron que el ambiente de trabajo reúne a un conjunto de condiciones del entorno que son evaluadas por los colaboradores e 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, las retribuciones, la responsabilidad, los peligros, el trato, el apoyo, el desempeño y la identidad.

Otra teoría es la de administración, según Gonzales (2022) fue desarrollada por Henry Fayol en 1916 y surgió 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. Parte de una metodología universal de la organización mediante un análisis anatómico e integral que 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.

La variable 1: clima organizacional, según Oruna et al. (2021) se define 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 desataca 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) 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 la forma de 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 constante, 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.

La variable clima organizacional presenta 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 dimensión 1: 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 porque 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.

La dimensión confianza empresarial presenta como indicadores la lealtad, libertad, ser flexible y la confianza. 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.

La dimensión 2: tensión en el trabajo, se manifiesta según Buitrago et al. (2021) 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. La tensión cuando es

excesiva ocasiona saturación de la capacidad mental y afecta la salud lo que produce una menor productividad.

La dimensión tensión en el trabajo presenta como indicadores: la inquietud, los problemas, la coerción y los exámenes.

Por su parte, La dimensión 3: 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.

La dimensión apoyo institucional presenta como indicadores: las inducciones, el apoyo, la comunicación y el apoyo empático.

La dimensión 4: compensación, según Torres & Gutiérrez (2023) es un beneficio 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 compensación presenta como indicadores: las facilidades, el reconocimiento, el pago y la formalidad laboral.

Por su parte, La dimensión 5: 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 satisfacción laboral presenta como indicadores: las condiciones del entorno, el compromiso y la motivación.

La variable 2: desempeño laboral, se respaldó en 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, de esta variable es el de expectativas de Vroom, Bohórquez et al. (2020) quienes 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 conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo, liderazgo. De esta manera, mencionan que el desempeño laboral está influenciado por las habilidades individuales, 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. 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) 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 como metas: i) Uso de recursos: disminuir costos, pero logrando los mismos objetivos, 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.

La variable desempeño laboral presenta como dimensiones la puntualidad, el trabajo en equipo, la productividad y la calidad de trabajo:

La dimensión 1: 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 puntualidad presenta como indicadores: la asistencia y la responsabilidad en el trabajo.

La dimensión 2: trabajo en equipo mencionó Ayoví (2019) 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 trabajo en equipo presenta como indicadores: el trabajo en conjunto, la puntualidad del reglamento y el seguimiento de órdenes.

La dimensión 3: productividad, mencionaron Ramírez et al. (2020) hace énfasis al rendimiento de 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.

La dimensión productividad presenta como indicadores: la eficacia, la eficiencia y la responsabilidad.

Finalmente, la dimensión 4: 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.

La dimensión calidad de trabajo presenta como indicadores: el cumplimiento de labores y la innovación persistente.

#### **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?

#### **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).

#### **1.6. Hipótesis**

**H<sub>A</sub>:** Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación 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) Determinar la relación entre el clima organizacional con la puntualidad de los colaboradores en la empresa Electronorte S.A.
- b) Identificar la relación entre el clima organizacional con el trabajo en equipo en la empresa Electronorte S.A.
- c) Determinar la relación entre el clima organizacional con la productividad en la empresa Electronorte S.A.
- d) Determinar la relación 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

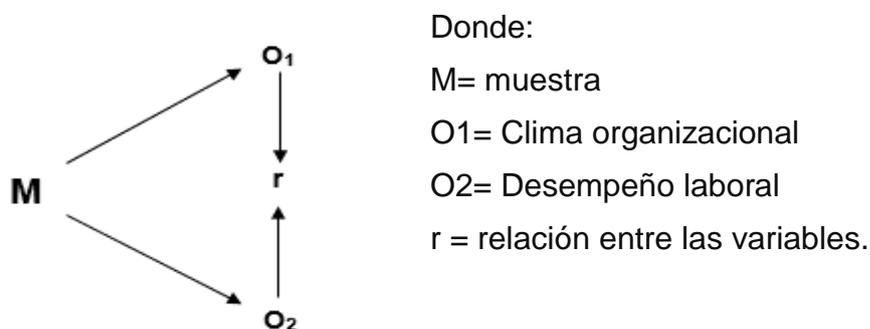
#### 2.1.1. Tipo de investigación.

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.



**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: puntualidad, trabajo en equipo, productividad y calidad de trabajo. Dichas dimensiones se estructuraron y sistematizaron en función a los objetivos y tuvieron una escala de medición policromática de tipo Likert.

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Escala</b>
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 Ordinal policromática Likert
				Libertad	
				Flexibilidad	
			Tensión en el trabajo	Confianza	
				Preocupación	
				Conflictos	
			Apoyo institucional	Presión	
				Evaluación	
				Capacitación	
			Compensación	Ayuda	
Comunicación					
Empatía					
Reconocimiento					
				Oportunidades	
				Remuneración	
				Estabilidad	

---

Desempeño laboral	<p>Para Mendoza &amp; 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.</p>	<p>El desempeño laboral se evaluó por medio de un cuestionario conformado por 4 dimensiones: puntualidad, trabajo en equipo, productividad y 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.</p>	Satisfacción laboral	Condiciones laborales Trato Motivación Asistencia	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
----------------------	--	--	-------------------------	---	-------------	--	----------------------	--	---	---------------	---	-----------------------	---------------------------------------

---

### **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 colaboradores 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
Clima organizacional	Correlación (Rho de Spearman)	,852
	Sig. (bilateral)	,000
	N	196

Contrastación de hipótesis

**H<sub>A</sub>:** Existe asociación entre el ambiente laboral y desempeño de los trabajadores en Electronorte

**H<sub>0</sub>:** 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<sub>A</sub>:** Existe asociación entre el clima organizacional y la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte

**H<sub>0</sub>:** 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<sub>A</sub>:** Existe asociación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte

**H<sub>0</sub>:** 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<sub>A</sub>:** Existe asociación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte

**H<sub>0</sub>:** 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<sub>A</sub>:** Existe asociación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte

**H<sub>0</sub>:** 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 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 rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa; concluyendo que, el coeficiente muestra 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.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

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%.
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%.
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%.
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%.
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, 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 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.

## REFERENCIAS

- Andina. (2019). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Antón, Y., & Cedeño, R. (2022). El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A. *Polo del Conocimiento*, 7(9). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i9.4644>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC*. 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Barrera, D., & Vásquez, M. (2020). *El clima organizacional de la empresa DeLaborum Plus S.A.C y el nivel de satisfacción en usuarios abonados de la empresa Electronorte S.A, en las oficinas ubicadas en los distritos de Pomalca, Tumán y Chongoyape - 2017*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8075>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Buitrago, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2). <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cabanilla, G., Cando, C., & Valencia, M. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000300403](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403)

- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1). <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. SEITEN.
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020a). Organizational environment and work performance, case: Peruvian dairy company. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiang, M., Hidalgo, P., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/html/>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). *Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnolo.* [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:22oNfd4mw0QJ:https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Manual\\_del\\_Reglamento\\_RENACYT\\_1.pdf+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:22oNfd4mw0QJ:https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Manual_del_Reglamento_RENACYT_1.pdf+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe)
- Contreras, A., Galindo, A., García, N., Villalpando, E., Godínez, M., & Regalado, L. A. (2020). Construction of the professional identity in the students of the degree in nursing. *CuidArte*, 8(15), 80-95. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=93769>
- Daza, A., Beltrán, L. de J., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Deloitte. (2023). *New Foundations for a World Without Borders—Global Human Capital Trends 2023*. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends.html>
- Empresa de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú S.A. (2022). *Reporte de Sostenibilidad ENOSA 2021*.

<https://www.gob.pe/institucion/enosa/informes-publicaciones/3811654-reporte-de-sostenibilidad-enosa-2021>

- Extremera, N., Mérida, S., Sánchez, N., Quintana, C., & Rey, L. (2019). Un amigo es un tesoro: Inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement docente. *Praxis & Saber*, 10(24), 69-92. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.10003>
- Gonzales, D. (2022). La escritura de las prácticas administrativas como fundamento del corpus teórico de la disciplina: Reseña de Historia de la Administración. Escribir las prácticas. *Innovar*, 32(85), 205-208. <https://doi.org/10.15446/innovar.v32n85.103406>
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*, 51, 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1). <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. RUDICS.*
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562-569. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-897X2019000400562](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2019000400562)
- Limaymanta, C. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Revista Electrónica Educare*, 23(3), 107-129. <https://doi.org/10.15359/ree.23-3.6>
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (2021). Staff turnover and organizational climate in the electricity distribution company of the Milagro Canton. *Conrado*, 17(80), 371-381. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000300371](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000300371)

- Mendoza, J., & Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: Una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3165](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165)
- Mendoza, J., & Burbano, V. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: Estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Mendoza, S. (2022). *Compromiso organizacional de los colaboradores administrativos de la empresa Electronorte S.A.* (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5175>
- Mendoza, S., & Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17). <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Miranda, L. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Electronoroeste S.A, Sullana* (Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura). <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4161>
- Moreira, J. (2020). Análisis del clima laboral y cómo influye en la conformación de equipos de trabajo en la Empresa Eléctrica Milagro. (Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro). <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5304>
- Navarrete, M., Galarraga, N., Araujo, I., Carmona, C., & Morocho, E. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5434](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434)
- Olivera, D., Hernández, M., & Cárdenas, M. (2023). La gestión del clima organizacional: Una necesidad impostergable en las instituciones de salud. *Infodir*, 40. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1996-35212023000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212023000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores*. [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)
- Oruna, A., Uribe, C., & Sánchez, J. (2021). Neuroética en el clima laboral de una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 279-296. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890386>
- Pascual, A. (2023). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa eléctrica Luz del Sur sede de San Isidro, 2023. (Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres). <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/12532>
- Pastor, B. (2019). Población y muestra. *Revista Pueblo Continente*, 30(1). <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña, D., Toala, M., & Toala, B. (2022). Sobrecarga de trabajo: Efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(1). [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.29-40](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40)
- Pereyra, E., Rey de Castro, D., & Uribe, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1). <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Pérez, A., & Regalado, C. (2022). Análisis de la relación entre la satisfacción laboral y clima organizacional de los colaboradores de la empresa Electronorte S.A. – 2021. (Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú). <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/6279>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

- Ramírez, O. (2022). El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una Empresa Eléctrica, Lima - 2021. (Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma). <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5951>
- Ramírez, O., Patiño, J., Patiño, M., & Cuéllar, M. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computación y Sistemas*, 24(3), 1305-1312. <https://doi.org/10.13053/cys-24-3-3489>
- Ramírez, S. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020. (Tesis de grado, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57802>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: El cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter disciplina*, 10(26), 217-240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Rivera, A. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de Electro Oriente S.A. - Jaén, 2022. (Tesis de grado, Universidad Particular de Chiclayo). <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/1543>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. <https://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/6141/3318>
- Salvador, M. (2019). *Propuesta de un plan de fortalecimiento del clima organizacional en la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, de la ciudad de Quito para el 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7195>
- Samamé, T. (2022). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Electronorte, Cutervo, Cajamarca, 2019* (Tesis de grado,

Universidad Señor de Sipán).  
<http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9368>

Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados* (1ra ed., Vol. 1).  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:l0EIO5Vr7UwJ:hhttps://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Torner, C., & Rojas, S. (2021). Pandemia COVID-19 y compromiso laboral: Relación dentro de una organización del sector eléctrico colombiano. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3).  
<https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13342>

Torres, D., & Gutiérrez, S. (2023). Las compensaciones y el salario emocional en el sector comercio de Villavicencio - Colombia. *Tendencias*, 24(1), 110-129.  
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/7913>

Zubirán, P., Zubirán, M., & García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22).  
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 7

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Población, muestra y muestreo	Metodología	Técnica/ instrumento
<p><b>General:</b></p> <p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.?</p> <p>¿En qué medida el clima organizacional se</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la puntualidad de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p> <p>Existe relación entre el clima</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>399 colaboradores de las oficinas de Electronorte, Chiclayo.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>196 colaboradores de las oficinas de Electronorte, Chiclayo.</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>Aleatorio, Probabilístico.</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental - Transversal</p> <p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Alcance:</b></p> <p>Correlacional</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>

---

<p>relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.?</p>	<p>Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p>	<p>organizacional y el trabajo en equipo de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p>
<p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.?</p>	<p>Determinar qué medida el clima organizacional se relaciona con la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p>	<p>Existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p>
<p>¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.?</p>	<p>Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p>	<p>Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de trabajo de los trabajadores en la empresa Electronorte S.A.</p>

---

## Anexo 2. Formato del cuestionario



### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Aplicada a colaboradores de las oficinas de Electronorte S.A.

#### Chiclayo

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el clima organizacional en las oficinas de Electronorte S.A., Chiclayo por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

		1		2		3		4		5					
		NU	Nunca	CN	Casi nunca	AV	A veces	CS	Casi siempre	SI	Siempre				
Variables y sus dimensiones / Escala															
VARIABLE: Clima organizacional															
<b>Dimensión: confianza empresarial</b>															
	Indicadores	Ítems									1	2	3	4	5
1	Lealtad	Los trabajadores son leales a Electronorte S.A.													
2	Libertad	Los trabajadores se sienten en libertad para expresarse con los jefes.													
3	Flexibilidad	La empresa muestra apoyo cuando se presentan situaciones que requieren flexibilidad en los procesos.													
4	Confianza	En Electronorte se promueve la confianza y transparencia organizacional.													
<b>Dimensión: Tensión en el trabajo</b>															
5	Preocupación	Los gerentes presentan preocupación por las situaciones de sus trabajadores.													
6	Conflictos	Los conflictos se abordan de manera adecuada en la empresa.													
7	Presión	El proceso de evaluación del personal genera una alta presión en los trabajadores.													
8	Evaluación	En Electronorte se evalúa de manera constante el desempeño de los colaboradores.													
<b>Dimensión: apoyo institucional</b>															
9	Capacitación	En Electronorte, se promueve la capacitación continua para el logro de los objetivos.													
10	Ayuda	En la empresa se tiene como política el apoyo a los colaboradores.													
11	Comunicación	Existe una comunicación clara y oportuna entre autoridades y los trabajadores.													
12	Empatía	Los jefes se preocupan por los trabajadores cuando requieren ayuda.													
<b>Dimensión: Compensación</b>															
13	Reconocimiento	En Electronorte se reconoce y premia el logro de los trabajadores.													
14	Oportunidades	La empresa ofrece oportunidades para crecer profesionalmente.													
15	Remuneración	El trabajo dentro de la organización es bien remunerado.													
16	Estabilidad Laboral	La empresa muestra a sus trabajadores la seguridad de permanecer en sus puestos de trabajo													
<b>Dimensión: Satisfacción laboral</b>															
17	Condiciones laborales	La organización presenta las mejores condiciones para el trabajo de sus colaboradores.													
18	Trato	Los gerentes de la empresa brindan un trato amable en todo momento a los trabajadores.													
19	Motivación	Las condiciones laborales motivan a cumplir las tareas encomendadas.													

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL



**Aplicada a colaboradores de las oficinas de Electronorte S.A.**

**Chiclayo**

Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre el desempeño laboral en las oficinas de Electronorte S.A., Chiclayo por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

1		2		3		4		5			
NU	Nunca	CN	Casi nunca	AV	A veces	CS	Casi siempre	SI	Siempre		
<b>Variables y sus dimensiones / Escala</b>											
<b>VARIABLE: Desempeño Laboral</b>											
<b>Dimensión: Puntualidad</b>											
	Indicadores	Ítems					1	2	3	4	5
1	Asistencia	Los trabajadores asisten con regularidad a sus labores									
2	Puntualidad en el trabajo	Los trabajadores son responsables en sus labores encomendadas									
<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>											
3	Trabajo cooperativo	En la organización los colaboradores muestran actitud positiva al trabajar con otras áreas									
		En Electronorte los jefes de área fomentan el trabajo en equipo									
4	Cumplimiento del reglamento	En Electronorte se cumple con el Reglamento interno de trabajo									
5	Cumplimiento de órdenes	Las ordenes encomendadas por los jefes de área son cumplidas en los plazos establecidos									
<b>Dimensión: Productividad</b>											
6	Eficacia	La eficacia de los trabajadores mejora la productividad en sus funciones									
7	Eficiencia	Los colaboradores identifican sus deficiencias y trabajan para corregirlos									
8	Responsabilidad	Los trabajadores muestran responsabilidad al momento de desarrollar sus funciones									
<b>Dimensión: Calidad de trabajo</b>											
9	Cumplimiento del trabajo	Cuenta con el apoyo de su jefe cuando se presentan obstáculos para realizar sus labores									
10	Innovación continua	En la organización se practica la innovación continua para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores									

### Anexo 3. Validación de cuestionario



Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela de Administración Pública

#### **INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Marisol Ocas Santa Cruz
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en Administración de Empresas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	04 años
	<b>CARGO</b>	Asistente de Atención al Cliente
<b><u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u></b>		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>NOMBRES</b>		Percy Espinoza Castro.
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACION PÚBLICA
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>		<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>- ¿Medir el nivel de percepción clima organizacional en los Trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</p> <p>- ¿Medir el desempeño de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</p> <p>- ¿Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</p>
<p><b>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></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 17 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 Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p>1.- ¿Consideras que en la empresa se respeta los niveles jerárquicos?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>2.- ¿Consideras que los jefes de cada área han ocupado sus cargos de acuerdo a su perfil profesional?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- ¿Crees que cada trabajador es responsable de cumplir con las metas establecidas?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.- ¿Consideras que tus logros deben ser reconocidos por tus jefes inmediatos?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.- ¿Consideras que cada meta o logro que tuviera los trabajadores la empresa debe otorgarles un incentivo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

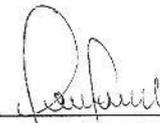
<p>6.- ¿Consideras que el trabajo en equipo fortalece a los trabajadores en sus buenas relaciones sociales?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- ¿Crees que teniendo buenas relaciones sociales en la empresa repercute en el trato de los usuarios/clientes?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- ¿Consideras que ser comprometido o proactivo con la empresa demuestra tu identidad con la institución?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.- ¿Consideras que los sueldos y salarios que recibe los trabajadores cubren su presupuesto mensual?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. ¿Crees que las remuneraciones de los trabajadores deben ser de acuerdo a sus funciones que realizan?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	
<p>11.- ¿Consideras que hacen un buen uso de los recursos en el entorno de trabajo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Crees que el trabajador es eficiente en sus tareas por administrar bien los recursos de la empresa?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Consideras que la productiva se mide a través de la eficiencia y eficacia?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	
14.- ¿Crees que los trabajadores son proactivos para algunas tareas encomendadas?  a) Totalmente desacuerdo  b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(x)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
15.- ¿Consideras que los trabajadores tienen iniciativa de crear alternativas de solución ante problemas presentados?  a) Totalmente desacuerdo  b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(x)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
16.- ¿Consideras que los trabajadores puedan sugerir o proponer mejoras en el servicio?  a) Totalmente desacuerdo  b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(x)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
17. ¿Crees que la planificación de las actividades determina la eficiencia laboral de los trabajadores y por ende cumple con metas establecidas?	TA(x)      TD( )  SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

+

  
\_\_\_\_\_  
Marisol Ocas Santa Cruz  
Licenciada en Administración de Empresas  
JUEZ – EXPERTO

Facultad de ciencias Empresariales

Escuela de Administración Pública

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Marisella Cristina Pérez Torres
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. en Administración de Empresas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Auditoria en Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	06 años de experiencia
	<b>CARGO</b>	Auditora en Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>NOMBRES</b>		Percy Espinoza Castro.
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACION PÚBLICA
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>		<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>- ¿Medir el nivel de percepción clima organizacional en los Trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</p> <p>- ¿Medir el desempeño de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</p> <p>- ¿Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</p>
<p><b>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></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 17 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 Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p>1.- ¿Consideras que en la empresa se respeta los niveles jerárquicos?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>2.- ¿Consideras que los jefes de cada área han ocupado sus cargos de acuerdo a su perfil profesional?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- ¿Crees que cada trabajador es responsable de cumplir con las metas establecidas?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.- ¿Consideras que tus logros deben ser reconocidos por tus jefes inmediatos?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.- ¿Consideras que cada meta o logro que tuviera los trabajadores la empresa debe otorgarles un incentivo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>6.- ¿Consideras que el trabajo en equipo fortalece a los trabajadores en sus buenas relaciones sociales?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- ¿Crees que teniendo buenas relaciones sociales en la empresa repercute en el trato de los usuarios/clientes?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- ¿Consideras que ser comprometido o proactivo con la empresa demuestra tu identidad con la institución?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.- ¿Consideras que los sueldos y salarios que recibe los trabajadores cubren su presupuesto mensual?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. ¿Crees que las remuneraciones de los trabajadores deben ser de acuerdo a sus funciones que realizan?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p>11.- ¿Consideras que hacen un buen uso de los recursos en el entorno de trabajo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Crees que el trabajador es eficiente en sus tareas por administrar bien los recursos de la empresa?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Consideras que la productiva se mide a través de la eficiencia y eficacia?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	
<p>14.- ¿Crees que los trabajadores son proactivos para algunas tareas encomendadas?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15.- ¿Consideras que los trabajadores tienen iniciativa de crear alternativas de solución ante problemas presentados?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>16.- ¿Consideras que los trabajadores puedan sugerir o proponer mejoras en el servicio?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17.- ¿Crees que la planificación de las actividades determina la eficiencia laboral de los trabajadores y por ende cumple con metas establecidas?</p>	<p>TA(X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>  17  </u> N° TD <u>      </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



---

Marisella Cristina Pérez Torres  
Lic. Administración de Empresas  
JUEZ - EXPERTO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración Pública

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Claudia Ana María Flores Ruiz
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en Administración de Empresas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	05 años
	<b>CARGO</b>	Supervisora de Atención al Cliente
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>NOMBRES</b>		Percy Espinoza Castro.
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACION PUBLICA
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>		<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los Trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.

	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Medir el nivel de percepción clima organizacional en los Trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</li> <li>- ¿Medir el desempeño de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</li> <li>- ¿Medir la fuerza de relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo, 2021.?</li> </ul>
<p><b>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></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 17 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 Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p>1.- ¿Consideras que en la empresa se respeta los niveles jerárquicos?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>2.- ¿Consideras que los jefes de cada área han ocupado sus cargos de acuerdo a su perfil profesional?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- ¿Crees que cada trabajador es responsable de cumplir con las metas establecidas?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.- ¿Consideras que tus logros deben ser reconocidos por tus jefes inmediatos?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.- ¿Consideras que cada meta o logro que tuviera los trabajadores la empresa debe otorgarles un incentivo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>6.- ¿Consideras que el trabajo en equipo fortalece a los trabajadores en sus buenas relaciones sociales?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- ¿Crees que teniendo buenas relaciones sociales en la empresa repercute en el trato de los usuarios/clientes?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- ¿Consideras que ser comprometido o proactivo con la empresa demuestra tu identidad con la institución?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9.- ¿Consideras que los sueldos y salarios que recibe los trabajadores cubren su presupuesto mensual?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. ¿Crees que las remuneraciones de los trabajadores deben ser de acuerdo a sus funciones que realizan?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p>11.- ¿Consideras que hacen un buen uso de los recursos en el entorno de trabajo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.- ¿Crees que el trabajador es eficiente en sus tareas por administrar bien los recursos de la empresa?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13.- ¿Consideras que la productiva se mide a través de la eficiencia y eficacia?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p>	<p>TA(x)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>17</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



Claudia Ana María Flores Ruiz  
Lic. Administración de Empresas  
JUEZ - EXPERTO

## Confiabilidad del instrumento

### Cuestionario del Clima Organizacional

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	196	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	196	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
,883	19

**Interpretación:** Según el análisis de fiabilidad a través del estadístico del alfa de Cronbach, se identificó que de 196 casos analizados con un instrumento de 19 interrogantes se obtuvo un coeficiente de 0.883, lo que significa el instrumento es aceptable para su aplicación.

## Cuestionario del Desempeño Laboral

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	196	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	196	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
,806	11

**Interpretación:** Según el análisis de fiabilidad a través del estadístico del alfa de Cronbach, se identificó que de 196 casos analizados con un instrumento de 11 interrogantes se obtuvo un coeficiente de 0.806, lo que significa el instrumento es aceptable para su aplicación.

## Anexo 4. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



Firmado Digitalmente por: VERA CERNA  
Jose Carlos FAU 20103117560 soft  
Razón: SOY AUTOR DEL DOCUMENTO  
Ubicación: DISTRILUZ  
Fecha: 17/05/2021 16:44:17

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 17 de mayo de 2021

ENSA-URH-0224-2021

Expediente: 20210212005633

Señor(a)  
ESPINOZA CASTRO, PERCY  
INCA ATAHUALPA 300  
Molupe - Lambayeque  
Lambayeque.-

Asunto : CARTA DE ACEPTACIÓN

Yo, Jose Carlos Vera Cerna, jefe de Gestión de Personas (e) de Electronorte S.A. me dirijo a Ud., en respuesta a la carta en referencia donde solicita autorización para realizar trabajo de investigación cuyo título es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A CHICLAYO 2021".

Al respecto indicar que se da por aceptada su solicitud brindándole las facilidades con respecto a la información requerida.

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente,

  
JOSE CARLOS VERA CERNA  
Jefe de Unidad Recursos Humanos (e)



Según lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Puede validar la autenticidad e integridad del documento generado a través del código QR ubicado en la parte inferior izquierda del presente documento o colocando la siguiente dirección en la barra del navegador: <http://sapsgedd01/SISTEMACASILLAVERIFICACION> e ingresando la siguiente clave HBK322.

Para un próximo trámite, señalar el número de expediente: 20210212005633  
ENOSA: Jr. Callao 875-Piura. ENSA: Calle San Martín 250-Chiclayo.  
HDNA: Jr. San Martín 831-Trujillo. ELCTO: Jr. Amazonas 641-Huacayo.

1 de 1

## Anexo 5. Resolución del trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0622-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 20 de julio de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0034-2021/EAP-USS de fecha 19 de julio de 2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 20/07/2021, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°0034-2021/EAP-USS de fecha 19 de julio de 2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración Pública, Mg. Carla Angélica Reyes Reyes, solicita por motivo de caducidad, aprobación de nuevos títulos de proyectos de investigación, de los estudiantes del X ciclo, del programa regular, semestre 2021 – I,

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

### SE RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR**, los nuevos títulos de proyectos de investigación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración Pública, del X ciclo, programa regular, semestre 2021 – I, a cargo del docente Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, según el cuadro adjunto.

**ARTICULO SEGUNDO: DEJAR SIN EFECTO**, toda disposición que se oponga a la presente resolución

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0622-FACEM-USS-2021**

<b>Nº</b>	<b>AUTOR(a) (es)</b>	<b>TEMA DE PROYECTO DE TESIS</b>	<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN</b>
1	ALLPAS PONCE DE LEON, NAIFE VICTORIA YAMILE	ANÁLISIS DE CLIMA ÉTICO EN UNA ENTIDAD DEL ESTADO PERUANO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	BRAVO VEGA, JUAN MARCELO	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BASADO EN LA LEY SERVIR PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL, MUNICIPALIDAD DE CACATACHI.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CRUZADO CHAVEZ, CLODOMIRO ALEXANDER	SISTEMA DE CONTROL DE BIENES PATRIMONIALES PARA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE TRANSPORTES METROPOLITANOS DE TRUJILLO.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ESPINOZA CASTRO, PERCY	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	GARCIA CONTRERAS, MARIA ISABEL	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONCILIACIÓN DE CUENTAS DE ALMACÉN EN LA UGEL UTCUBAMBA, PERIODO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	PAYANO QUISPE, OLGA DINA	DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA I.E. SAN FRANCISCO DE ASÍS EN EL DISTRITO DE ORCOTUNA, JUNÍN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	QUISPE TELLO, ISAAC ANTONIO	COMPETENCIAS GERENCIALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL CONCEPCIÓN, JUNÍN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 6. T1



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

Pimentel, 19 marzo 2024

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

**PERCY ESPINOZA CASTRO**, con DNI N° **17617984**, En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021**,

presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, 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
ESPINOZA CASTRO, PERCY	17617984	

**Anexo 7. Fotos de aplicación de la encuesta**



## Anexo 8. Reporte de turniting

---

NOMBRE DEL TRABAJO

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

AUTOR

**Percy Espinoza Castro**

---

RECUESTO DE PALABRAS

**9363 Words**

RECUESTO DE CARACTERES

**51395 Characters**

RECUESTO 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

## Anexo 9. 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° 0622-FACEM-USS-2021, presentado por el Bachiller, PERCY ESPINOZA CASTRO, con su tesis Titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO, 2021

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 13% 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° 145-2022/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de marzo 2024

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.