

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA  
EN LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA  
DEL SUR S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA,  
EN EL AÑO 2021"

**TESIS**

Presentada por:

**Bach. Miguel Jesus Ferreyra Canales**

Para optar el Título Profesional de:

**INGENIERO COMERCIAL**

TACNA - PERÚ

2022

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA EN  
LA EMPRESA DE GENERACIÓN ELÉCTRICA  
DEL SUR S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA,  
EN EL AÑO 2021"**

Tesis sustentada y aprobada el 15 de noviembre del 2022; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :

  
.....  
Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

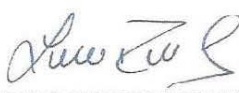
SECRETARIO :

  
.....  
Dr. Gerónimo Víctor Damián López

VOCAL :

  
.....  
Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos

ASESOR :

  
.....  
Dr. Luis Alberto Rocchetti Herrera

## **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico a Dios, A mis padres por haberme forjado como la persona integra de bien, a mi familia ya que muchos de mis logros se los debo a ustedes mis hijas que fueron, son y serán el motivo constante para alcanzar mis propositos, mi pareja por su apoyo y motivación para alcanzar mis metas. Este trabajo va dedicado a todos ustedes que han sido el principal motivo para trabajar fuertemente y alcanzar mis metas.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a dios por las bendiciones del día a día; agradezco a mis padres por impulsarme a ser un excelente profesional, a cada maestro que formaron parte de este proyecto; a mi familia por apoyarme en cada decisión y plan trazado. Gracias a los aportes, paciencia, confianza y amor que han hecho que este proyecto sea más llevadero, gracias a Astrid, Romina y Luhana que son mi hermosa familia.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de contenidos .....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de anexos .....</b>	<b>viii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>xii</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 <i>Descripción del problema .....</i>	2
1.2 <i>Formulación del problema .....</i>	5
1.2.1. Problema general .....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	6
1.3 <i>Justificación del problema y delimitación de la</i> <i>investigación.....</i>	6
1.3.1. Justificación .....	6
1.3.2. Delimitación de la investigación .....	8
1.4 <i>Objetivos de la investigación .....</i>	8
1.4.1. Objetivo general .....	8

1.4.2. Objetivos específicos .....	8
1.5 <i>Hipótesis de la investigación</i> .....	9
1.5.1. Hipótesis general.....	9
1.5.2. Hipótesis específicas .....	9
1.6 <i>Variables de investigación</i> .....	10
1.6.1. Identificación de las variables .....	10
1.6.2. Características de las variables .....	10
1.6.3. Conceptualización y operacionalización de las variables.....	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
2.1. <i>Antecedentes del estudio</i> .....	14
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	14
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	16
2.1.3. Antecedentes regionales .....	18
2.2. <i>Bases teóricas</i> .....	19
2.2.1. Clima Organizacional.....	19
2.2.2. Desempeño Laboral .....	33
2.3. <i>Definición de conceptos básicos</i> .....	44
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>46</b>
3.1 <i>Tipo de investigación</i> .....	46
3.2 <i>Nivel de la investigación</i> .....	46

3.3 <i>Diseño de la investigación</i> .....	47
3.4 <i>Población y muestra de estudio</i> .....	48
3.5 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	48
3.6 <i>Método y técnicas de análisis de datos</i> .....	51
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>52</b>
4.1 <i>Presentación e Interpretación de Resultados</i> .....	52
4.1.1. Análisis por dimensiones: variable clima organizacional.....	52
4.1.2. Análisis por dimensiones: desempeño laboral .....	65
4.2 <i>Comprobación de hipótesis</i> .....	74
4.2.1. Verificación de la hipótesis general .....	74
4.2.2. Verificación de las hipótesis específicas .....	75
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>83</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>86</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>98</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Categorías para la calificación de las dimensiones y variable	11
Tabla 2	Categorías para la calificación de las dimensiones y variable	12
Tabla 3	Operacionalización y conceptualización de las variables	13
Tabla 4	Dimensión-Credibilidad: Relación ítem- indicador	49
Tabla 5	Dimensión - Respeto: Relación ítem- indicador	49
Tabla 6	Dimensión - Imparcialidad: Relación ítem- indicador	50
Tabla 7	Dimensión - Orgullo: Relación ítem- indicador	50
Tabla 8	Dimensión - Compañerismo: Relación ítem- indicador	50
Tabla 9	Relación ítem dimensiones para la variable Desempeño laboral	51
Tabla 10	Evaluación general de la variable Clima Organizacional	53
Tabla 11	Evaluación de la dimensión Credibilidad	56
Tabla 12	Evaluación de la dimensión Credibilidad	58
Tabla 13	Evaluación de la dimensión Respeto	60
Tabla 14	Evaluación de la dimensión Orgullo	62
Tabla 15	Evaluación de la dimensión Compañerismo	64
Tabla 16	Evaluación general de la variable Desempeño laboral	66
Tabla 17	Evaluación de la dimensión Rendimiento en la tarea	69
Tabla 18	Evaluación de la dimensión Comportamientos contraproducentes	71
Tabla 19	Evaluación de la dimensión Rendimiento en el contexto	73
Tabla 20	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis general	74
Tabla 21	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1	76
Tabla 22	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2	77
Tabla 23	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3	79
Tabla 24	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 4	80
Tabla 25	Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 5	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Escala Gráfica de evaluación de desempeño	39
Figura 2	Evaluación de 360°	42
Figura 3	Evaluación general de la variable Clima Organizacional	54
Figura 4	Evaluación de la dimensión Credibilidad	56
Figura 5	Evaluación de la dimensión Credibilidad	59
Figura 6	Evaluación de la dimensión Respeto	61
Figura 7	Evaluación de la dimensión Orgullo	63
Figura 8	Evaluación de la dimensión Compañerismo	56
Figura 9	Evaluación general de la variable Desempeño laboral	67
Figura 10	Evaluación de la dimensión Rendimiento en la tarea	69
Figura 11	Evaluación de la dimensión Comportamientos contraproducentes	71
Figura 12	Evaluación de la dimensión Rendimiento en el contexto	73

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	98
Anexo 2	Cuestionario	101
Anexo 3	Validación de expertos	105

## Resumen

La presente investigación titula se “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021”, y corresponde a una tesis para optar por el título de Ingeniero Comercial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo del trabajo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021. La metodología es de tipo básica, de diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional dirigido a una población de 33 trabajadores. El trabajo logró concluir que el clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, lo cual se demostró de acuerdo al valor de significancia estadística menor de 0.05, y que permite demostrar que el clima organizacional permite generar efectos significativos para lograr mejorías sobre el rendimiento en la tarea, mejor control sobre los comportamientos contraproducentes y mejorías en el rendimiento en el contexto.

Palabras clave: *Clima organizacional, credibilidad, respeto, integridad, orgullo, compañerismo, desempeño laboral.*

## **Abstract**

This research is entitled "Organizational climate and work performance of the workers of the administrative headquarters in the Empresa de Generación Eléctrica del Sur SA. of the city of Tacna, in the year 2021", and corresponds to a thesis to opt for the title of Engineer Commercial at the Jorge Basadre Grohmann National University. The objective of the work was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the administrative headquarters of the Empresa de Generación Eléctrica del Sur SA, of the city of Tacna in 2021. The methodology is of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design and a correlational level aimed at a population of 33 workers. The work managed to conclude that the organizational climate is significantly related to the work performance of the workers of the administrative headquarters of the Empresa de Generación Eléctrica del Sur SA, of the city of Tacna in 2021, which was demonstrated in accordance to the value of statistical significance less than 0.05, and that allows to demonstrate that the organizational climate allows to generate significant effects to achieve improvements on the performance in the task, better control over the counterproductive behaviors and improvements in the performance in the context.

*Keywords:* Organizational climate, credibility, respect, integrity, pride, camaraderie, job performance.

## **Introducción**

La presente investigación titula “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021”. El cual se aborda en función de cuatro capítulos.

El primero de ellos se denomina Planteamiento del Problema, en el cual se aborda la descripción de la problemática, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos e hipótesis de la investigación.

El segundo capítulo, titulado Marco Teórico, aborda los antecedentes de la investigación, en el que se desarrollan los antecedentes internacionales, nacionales y locales, seguidos por las bases teóricas, y definición de términos, de acuerdo a las variables de estudio.

El tercer capítulo presenta el marco metodológico, en el cual se indica cuál es el tipo y diseño de investigación, población y muestra, operacionalización de variables y técnicas y procesamiento de datos.

En el cuarto capítulo se realiza la discusión de resultados, en el cual se presentan los hallazgos a nivel descriptivo de acuerdo a cada variable, presentado en forma de tablas y figuras, seguido por la comprobación de las hipótesis formuladas.

Por último, se presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día el entorno del trabajador en la organización ha ido tomando importancia, ya que, el ambiente laboral es un elemento que tiene influencia directa y/o indirecta en el comportamiento y conducta del trabajador. Respecto a ello, estudios como el *Preparing for Take-off*, sostienen que la cifra de rotación mundial hacia el 2018 aumentó, en relación al 2013, en un 23%, y que revelan sobre todo falencias a nivel de clima laboral poco adecuados (Keep on Moving, 2018).

El problema de la rotación de personal debido a un inadecuado clima laboral significa comprometer el desempeño de la organización, y puede costar hasta el 21% más del sueldo anual del colaborador en términos de costos, y con cifras que pueden llegar incluso hasta el 50% dependiendo del puesto de trabajo (Mena, 2019).

Por otro lado, es importante la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal, las cuales se han convertido en pilares dentro de toda institución. De todos los mencionados, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, es decir, que el factor humano es considerado el intangible más importante en toda institución tanto pública como privada, y su participación en la toma de decisiones podría repercutir en la

productividad y logro de objetivos institucionales, todo ello depende de la presencia de un clima organizacional agradable.

Es por esto, que el clima organizacional hoy en día es visto como una herramienta de inversión que puede mejorar el desempeño laboral, si este es adecuado, y permite el desarrollo de una óptima satisfacción del trabajador, lo que puede garantizar la disminución de los índices de rotación de personal y futuros gastos en la organización, pero en cambio, si es mala, se reflejará en el desinterés de los trabajadores, así también, la deserción laboral.

En el Perú, esta realidad es similar, pero dista aun de países desarrollados en cuanto a la preocupación por generar climas laborales adecuados. Ante ello, empresas como Great Place To Work, realizan esfuerzos para lograr que las empresas en el país logren adecuados climas de trabajo, aplicando modelos basados en la mejora de la confianza. A partir de ello, emplean un instrumento denominado Trust Índice, el cual es aplicado en las empresas nacionales para determinar la clasificación de las mejores empresas para trabajar, cuyo reporte es publicado año a año, en la que se reconoce las buenas prácticas. (El Comercio, 2018)

En el Perú, estudios como el desarrollado por Aptitus en 2019, revelan que el 86% de trabajadores renuncia a su lugar de trabajo debido a un clima laboral inadecuado, y que es sobre todo generado por los jefes. Así mismo se menciona que los colaboradores pueden mejorar su compromiso con la rentabilidad y productividad, respecto a la organización,

en un 15% en caso de contar con un contexto de clima laboral adecuado (Aptitus, 2019).

Este tipo de mediciones, revela la preocupación por aplicar buenas prácticas y que también trasciende en los contextos regionales, en particular de Tacna, pero tomado en cuenta sobre todo por las empresas multinacionales y sucursales nacionales, no siendo aplicado por las empresas locales y que sugiere una amenaza para lograr mejores lugares de trabajo y, por ende, mejor desempeño a favor de los intereses de la empresa.

Este problema trasciende a nivel regional, y una de las empresas que no tiende a considerar la preocupación por lograr generar ámbitos laborales adecuados que conduzcan a un buen clima de trabajo es la empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., o también llamada EGESUR. Respecto a ella, en la cual se perciben climas de trabajo poco adecuados, con grados de descontento respecto a la relación que tienen sus trabajadores con la empresa en la que laboran, y que, de no tomarse las medidas, puede determinar en la deserción de muchos de estos, afectando los procesos operativos y la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Tacna, quienes dependemos de esta empresa para gozar del servicio eléctrico.

Es posible, según un análisis observacional inicial, percibir que el personal en EGESUR no se encuentra del todo conforme respecto a las condiciones laborales a las que se exponen en términos de clima laboral, y

con indicios de no tener interrelaciones personales positivas con los altos cargos y entre compañeros de diferentes áreas, lo cual afecta el desempeño del personal, debido a que se traduce en problemas de comunicación, bajos niveles de trabajo en equipo, y que los procesos operativos se vean interrumpidos o retrasados.

Inclusive, un mal que afecta a la entidad, y que guarda relación con la falta de cooperación entre los miembros del equipo es la burocracia que se genera, haciendo que los procesos se vean ralentizados y con ello el desempeño laboral se vea comprometido.

A partir de ello, la investigación medirá el nivel de influencia que tienen el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, logrando determinar los factores que afectan las relaciones internas en la empresa, a fin de lograr un diagnóstico que sea de uso para la mejora de decisiones gerencial.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Existe relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021?
- ¿Existe relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021?
- ¿Existe relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021?
- ¿Existe relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021?
- ¿Existe relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A. de la ciudad de Tacna, en el año 2021?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Justificación**

La presente investigación tiene una justificación teórica, pues se realiza la identificación de las diferentes teorías existentes que guardan relación con el clima organizacional, así como, con el desempeño laboral.

Así mismo se realizó la revisión de otras investigaciones, las cuales, han sido aplicadas en otras instituciones. Por ende, en calidad de investigador se contrastará las variables de estudio aplicadas al contexto problemático, sobre los trabajadores de la sede administrativa de la empresa Egesur S.A. en el periodo 2021, justificándose teóricamente dado el aporte generado a dichas teorías.

A su vez, esta investigación se justifica prácticamente, ya que, permitirá generar resultados a nivel de diagnóstico, respecto al clima organizacional y el desempeño laboral, los cuales brindarán la oportunidad de resolver los problemas que existen en el entorno estudiado, para una mejor toma de decisiones de parte de los cargos gerenciales, y así, involucrar a los trabajadores con la institución, generando así mayor identificación con la empresa y productividad.

Finalmente, en nuestra investigación para lograr el objetivo planteado, se requerirá la elaboración, aplicación de técnicas de recolección de datos y su respectivo procesamiento en programas estadísticos, con ello, se logrará determinar si realmente el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, justificando metodológicamente la presente investigación.

### **1.3.2. Delimitación de la investigación**

Las delimitaciones de la investigación son:

- Área geográfica: Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna
- Periodo: Ejecución en 2021
- Métodos o técnicas empleadas: Cuantitativo / Cuestionario
- Financiamiento: Propia
- Tiempo disponible: Parcial

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.
- Determinar la relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

- Determinar la relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.
- Determinar la relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.
- Determinar la relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

## **1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

- Existe relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.
- Existe relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.
- Existe relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.
- Existe relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

## **1.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. Identificación de las variables**

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable Dependiente: Desempeño laboral

### **1.6.2. Características de las variables**

#### *1.6.2.1. Variable independiente: Clima organizacional*

##### *1.6.2.1.1. Indicadores*

- Credibilidad
- Respeto
- Imparcialidad
- Orgullo

- Compañerismo (camaradería)

#### 1.6.2.1.2. Escala para la medición de las variables

La escala de medición es de Likert, donde:

- 1: Casi siempre es falso
- 2: A veces es falso
- 3: Regular
- 4: A veces es verdadero
- 5: Casi siempre es verdadero

Las categorías de medición son:

**Tabla 1**

*Categorías para la calificación de las dimensiones y variable*

Dimensión	N° Ítems	Categoría		
		Bajo	Medio	Alto
Credibilidad	13	13 a 29	30 a 47	48 a 65
Respeto	13	13 a 30	31 a 47	48 a 65
Imparcialidad	9	9 a 20	21 a 33	34 a 45
Orgullo	8	8 a 18	19 a 29	30 a 40
Compañerismo	8	8 a 18	19 a 29	30 a 40
Clima Organizacional	51	51 a 118	119 a 187	188 a 255

#### 1.6.2.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

##### 1.6.2.2.1. Indicadores

- Rendimiento en la tarea
- Comportamientos contraproducentes
- Rendimiento en el contexto

#### 1.6.2.2.2. Escala para la medición de la variable

La escala de medición es de Likert, donde:

- 1: Muy bajo grado
- 2: Bajo grado
- 3: Regular grado
- 4: Alto grado
- 5: Muy alto grado

Las categorías de medición son:

**Tabla 2**

*Categorías para la calificación de las dimensiones y variable*

Dimensión	N° Ítems	Categoría		
		Bajo	Medio	Alto
Rendimiento en la tarea	7	7 a 15	16 a 25	26 a 35
Comportamientos contraproducentes	5	5 a 11	12 a 18	19 a 25
Rendimiento en el contexto	4	4 a 9	10 a 14	15 a 20
Variable Desempeño Laboral	16	16 a 37	38 a 58	59 a 80

### 1.6.3. Conceptualización y operacionalización de las variables

**Tabla 3**

*Operacionalización y conceptualización de las variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	Categorías para la calificación de las dimensiones y variable					
					N° Ítems	Bajo	Categoría Medio	Alto		
Variable independiente: El clima organizacional	Chiavenato (2007), indica que el clima organizacional es la calidad o propiedad del entorno organizacional que los integrantes de la compañía perciben o experimentan e influncian en su conducta.	Credibilidad	Comunicación Habilidad gerencial Integridad	1: Casi siempre es falso 2: A veces es falso 3: Regular 4: A veces es verdadero 5: Casi siempre es verdadero	13	13 a 29	30 a 47	48 a 65		
		Respeto	Apoyo profesional Colaboración Interés como persona		13	13 a 30	31 a 47	48 a 65		
		Imparcialidad	Equidad en recompensas Ausencia favoritismo Trato justo		9	9 a 20	21 a 33	34 a 45		
		Orgullo	Trabajo individual Trabajo equipo Imagen corporativa		8	8 a 18	19 a 29	30 a 40		
		Compañerismo	Familiaridad Hospitalidad Sentido de equipo		8	8 a 18	19 a 29	30 a 40		
		Rendimiento en la tarea	Tiempo y esfuerzo necesarios Soluciones creativas a problemas Tareas laborales desafiantes Inicio de nuevas tareas Resultados en la mente		7	7 a 15	16 a 25	26 a 35		
		Comportamientos contraproducentes	Conocimientos laborales actualizados. Nuevos desafíos en el trabajo. Queja de asuntos sin importancia Aspectos negativos del trabajo Agrandamiento de problemas		5	5 a 11	12 a 18	19 a 25		
		Rendimiento en el contexto	Concentración en aspectos negativos del trabajo Comentarios negativos del trabajo Planificación del trabajo Habilidades laborales actualizadas Participación activa de las reuniones laborales Planificación laboral		4	4 a 9	10 a 14	15 a 20		
		Variable dependiente: Desempeño Laboral	Chiavenato (2007), define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos establecidos; Esto constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos.							

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Meza (2018), elaboró la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista”, de la Universidad de Montemorelos, en Chiapas, México. El objetivo general fue identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. La investigación fue de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que incluyó a 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. Se aplicaron dos instrumentos de medición que fueron validados en investigaciones previas. El proceso estadístico se elaboró aplicando diversas técnicas descriptivas y procedimientos de estadística inferencial como la  $r$  de Pearson. Finalmente, se concluyó que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $r = .569$ ,  $p = .000$ ), lo que permitió inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral.

Sanz (2017), desarrolló la tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y

docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. La investigación tuvo como objetivo evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. La muestra estuvo conformada por 59 trabajadores y funcionarios, a quienes se les aplicaron entrevistas y encuestas como técnica de recolección de datos. Después de tabulada la información y realizado el análisis estadístico respectivo, los resultados obtenidos indicaron que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el mejoramiento del Clima Organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Luengo (2013), realizó la investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial” de la Universidad Del Zulia – Venezuela. Tuvo como objetivo analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia. El tipo de investigación fue descriptiva, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 49 sujetos (44 docentes

y 05 directivos), a quienes se les aplicaron encuestas usando la Escala de Likert, para la recolección de información. Una vez tabulados los datos y realizado el análisis estadístico (alfa de Cronbach), se evidenció que existe una relación alta y estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del docente en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, Zulia; puesto que a medida que aumentan los valores de la variable clima organizacional, aumentará de forma significativa los valores de la variable desempeño laboral.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Pastor (2018), desarrolló su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, en Lima. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017. El tipo de investigación aplicada fue prospectiva, de diseño no experimental transversal correlacional. La muestra estuvo conformada por 162 trabajadores, a quienes se les aplicaron cuestionarios a través de la técnica de la encuesta. Una vez realizada la tabulación de datos y análisis con la prueba estadística de Spearman, se concluyó que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de

la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima durante el año 2017.

Rojas (2018), elaboró la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018”, de la Universidad de San Martín de Porres, en Lima. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de la Policía Huancayo 2018. El tipo de investigación fue descriptiva, de diseño no experimental correlacional. La muestra estuvo conformada por 38 trabajadores, a quienes se les aplicaron encuestas mediante el instrumento de cuestionario. Después de tabulada la información y realizada las pruebas estadísticas correspondientes, se concluyó que en la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se observó la correlación de 0,381, con  $p\text{-valor}=0,018 < \alpha=0,05$ , lo que resultó ser significativa, al 95% de confianza; por lo tanto, el clima organizacional, está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Huancayo.

Pacheco (2017), elaboró la tesis titulada “Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en Lima. Tuvo como objetivo diseñar un modelo de Clima Organizacional y

su relación con el Desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba. EL tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental correlacional transversal. La muestra estuvo conformada por 146 trabajadores, a quienes se les aplicaron como técnicas de recolección de datos la observación y la encuesta (escala de Likert). Después de tabulada la información y analizada estadísticamente con la prueba alfa de Cronbach, se concluyó que el clima organizacional sí influye en el desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

Salamanca (2013), realizó la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – 2009”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo del trabajo fue determinar el grado de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG. El tipo de investigación fue descriptivo explicativo, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 138 trabajadores, a quienes, dentro de la técnica de la encuesta, se les aplicaron cuestionarios como instrumento de recolección de datos. Una vez tabulada la información y realizada la prueba de  $\chi^2$  – cuadrado, se concluyó que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de

la UNJBG. Asimismo, el tipo de clima organizacional que prevalece en la UNJBG es el autoritario paternalista.

Alfárez (2011), elaboró la tesis titulada “El clima organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna y su influencia en el desempeño laboral en el año 2009”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo del trabajo fue analizar el nivel de influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad mencionada, para mejorar el clima organizacional. El tipo de investigación aplicada fue básica descriptiva, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 14 trabajadores, a quienes se les aplicaron cuestionarios a través de la técnica de la encuesta. Una vez realizada la tabulación de datos con las herramientas informáticas SPSS y MS Excel; y pruebas estadísticas respectivas, se concluyó que no existe un nivel significativo de correlación entre las variables del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

Primero, es necesario tener una noción sobre lo que significa el clima organizacional en sí mismo. Una vez definido este término, se desarrollarán sus características, teorías y dimensiones relacionadas.

Respecto al clima organizacional, Chiang, Martín & Núñez (2010), indican que:

“La importancia de este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. Cuanto los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral” (pág. 14)

La visión de conceptualización del clima organizacional encuentra diferentes ópticas, y con definiciones diversas. Gan & Berbel (2007), señalan que: “En las definiciones y enfoques de clima laboral se distinguen dos grandes tendencias: 1. Pone el peso en factores organizacionales -visión más objetiva-...2. Pone el peso en factores individuales o psicológicos -visión más subjetiva” (pág. 173).

Por otro lado, según, Pintado (2011), se entiende como un grupo de atributos de habilidades y especificaciones relativamente establecidas de un entorno de faena concreta que las personas que conforman la organización perciben o experimentan y que intervienen en su conducta. Es decir, la percepción directa o indirecta que los empleados o trabajadores tienen del conjunto de propiedades del entorno de trabajo que se interpretan y analizan para desarrollar la percepción del clima de trabajo traducido en ciertos comportamientos que tienen consecuencias para la organización porque condicionan los niveles. de desempeño laboral.

Por otro lado, Chiavenato (2007), indica que el clima organizacional “es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta”. (pág. 87)

Asimismo, Méndez (2006), sostiene que el clima organizacional es el entorno adecuado de la organización derivada y percibida por el sujeto según las condiciones que encuentran en su procedimiento de interacción social y en el organigrama, que se expresa mediante variables que guían su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su eficiencia en el trabajo.

Martínez (2006), indica que el clima organizacional:

“es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Adquiere relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo”. (pág 133)

Finalmente, citamos al autor Furnham (2001), quien indica que es mantener el ambiente laboral interno saludable y de calidad; influyendo sobre la conducta de los colaboradores en gran medida, además, puede

verse reflejado en los términos de valores de un conglomerado de factores característicos o atributos del lugar de labores.

#### **2.2.1.1. Modelo de Dimensionamiento del Clima Organizacional**

Son los atributos que pueden medirse en una empresa y que intervienen en la conducta de los sujetos. Por este motivo, para realizar el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las dimensiones a evaluar, tomando como referencia diferentes autores que desarrollan el estudio del tema:

##### **a. Relaciones interpersonales**

Según Ibáñez (2009), indica que es la relación cordial, amistosa entre un grupo de seres humanos, en algunos casos, este comportamiento debe estar alineado de acuerdo al lugar o entorno en donde se encuentren dichas personas, por ejemplo en un entorno de trabajo, deben ajustarse a reglas pre-establecidas, las cuales, debe velar por la comodidad del colaborador. Basándose en el respeto y reconocimiento del ser humano.

Brunet (1999), afirma que “las relaciones interpersonales son esenciales en el clima organizacional, ya que involucra el ambiente social y de amistad que se observa dentro de la organización, incluida la colaboración, lo que demuestra que esto aumenta la calidad y la aceptación de las decisiones, la satisfacción en el trabajo e impacta directamente en el desempeño que éstas tienen”. (pág. 16)

Carcamo (1968), considera que las relaciones humanas comprenden todas las formas de comportamiento y conexiones de hombres dentro o fuera del trabajo.

El propósito de las relaciones humanas es dar al trabajador un sentido de utilidad e importancia que lo haga participar activamente y con lealtad en el trabajo y que se sienta orgulloso de lo que hace, todo esto, a través de un tratamiento digno y considerado.

Las relaciones humanas están compuestas por:

- El comportamiento humano.
- El mando.
- El papel del jefe.
- Las comunicaciones en las organizaciones

#### **b. Comunicación**

La comunicación es la transferencia de información y significado de una persona a otra. Es la forma de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas, pensamientos y valores (Corcino, 2013).

Asimismo, Corcino (2013) indica que su desarrollo es posible debido al intercambio de datos interaliados entre los diferentes grados y posiciones del medio; entre los miembros, los patrones típicos de comportamiento comunicativo se establecen en términos de variables sociales, lo que significa que cada persona desempeña un papel comunicativo.

La comunicación organizacional interna es uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos

de una organización empresarial y su objetivo principal es contribuir al logro de los resultados organizacionales, fortaleciendo la identificación de los empleados con la empresa. Las organizaciones no pueden existir sin comunicación. Finalmente, el criterio de García se destaca por afirmar que la comunicación organizacional puede ocurrir de manera formal o informal.

Para que haya comunicación, es necesario que el destinatario la reciba y la entienda. La simple transmisión sin recibirla, no es comunicación. Comunicar significa hacer cierta información común a una o más personas (Corcino, 2013),

### **c. Liderazgo**

Para Jones & George (2006), es el proceso por el cual una persona ejerce influencia sobre los demás, inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarlos a alcanzar los objetivos del grupo o de la organización”. (pág. 497)

Robbins (2009), considera que el liderazgo “es la capacidad de influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de objetivos. El origen de este factor influenciador puede ser de naturaleza formal, como se ve establecido en la posición jerarquizada en un entorno laboral X, no obstante, los líderes emergen dentro de un grupo o por la designación formal para dirigirla”. (pág. 268)

Según Koonts & Weihrich (2012), indica que el liderazgo “es una habilidad artística para poder influenciar dentro de las decisiones de cada

persona, con carácter entusiasta para alcanzar los objetivos en sus grupos”. (pág. 411)

Finalmente, según Robbins & Coulter (2005), es un proceso de guiar a un grupo e influenciarlo para lograr sus objetivos.

### **2.2.1.2. Modelo GPTW (*Great Place to Work*)**

*Great Place to work (2021)*, como organización fue fundada en el año 1991, por Amy Lyman and Levering, asimismo tuvo un soporte de profesionales y consultores a nivel gerencial, estos mismos pudieron establecer como pilar del funcionamiento del centro de labores en aspecto calificativo y valorativo del desempeño de instituciones u organizaciones, que denoten algún interés en mejorar el ambiente de trabajo a sus colaboradores. Inicialmente se consideraron empresas en general, sin límite de tamaños o rubro, estas van desde compañías y/o empresas ubicadas en el Top 500 de Fortune, e inclusive diferentes empresas relacionadas al rubro de salud, Mypes y multinacionales. GPTW oferta servicio que ayudan a las organizaciones o empresas a consolidar sus fortalezas, además de, apoyarlos en la identificación de oportunidades de mejora, además de, que la 3 relaciones prioritarios mejorarían el entorno laboral. Cabe señalar, que los instrumentos aplicados ahondan en puntos más específicos, pasando por encima de entrevistar a los colaboradores y métodos evaluativos para llegar a descubrir una gran cantidad de

prácticas y comportamiento actitudinal de los gerentes, que, en gran número de casos, pasan desapercibidos (Great Place to Work, 2021).

La noción de llegar a ser un gran lugar para trabajar fue rápidamente reconocida por líderes en diversas industrias, organizaciones gubernamentales e instituciones educativas como un medio básico para mejorar los ambientes de los lugares de trabajo y al hacerlo, su imagen y resultado económico (Levering, 1990).

En el proceso de acopio y análisis de información sobre los entornos laborales en diferentes empresas, el instituto GPTW, hace uso de 3 fuentes de información (©2008 Great Place to Work® Institute, Inc.): el Great Place to Work® Culture Audit©: instrumento íntimamente relacionado a la empresa, en la cual, se investiga sobre los factores políticos y prácticos de la gestión de los recursos humanos, de la misma forma, se revela la percepción que tiene cada individuo sobre la calidad y tipo de relaciones que se denotan a diario en el entorno de labores, asimismo, el sentir hacia los diferentes episodios en la empresa, finalmente, las apreciaciones de cada colaborador serán recopilados mediante la aplicación de 3 preguntas. “¿Usted considera que existe algo especial en esta empresa que la hace un gran lugar para trabajar? Si lo hay, cite ejemplos específicos” y “¿Qué haría de esta empresa un mejor lugar para trabajar?”

**a. Culture Audit**

El Great Place to Work® Culture Audit© (2021) o Great Place to Work® Trust Audit©, más que todo, brinda la oportunidad de lograr obtener información de un perfil cualitativo, con la finalidad de, mejorar una organización. Estos indicadores revelan la percepción de los trabajadores y experiencia en el entorno laboral. La información se va a recopilar mediante grupos evaluativos específicos, liderados por un experto del GPTW3, el cual, recopila diferentes experiencias e interrelaciones que se producen en el centro laboral.

En uno de procesos, se establecen los grupos focales, los cuales, duran 90 minutos incluyendo entre 10 y 12 participantes. Asimismo, son parte de esto, colaboradores del mismo nivel jerárquico, además, la relación con sus superiores no forma parte de este grupo. El experto del GPTW brindan facilidades en la interrelación verbal sobre las fortalezas de la empresa, sus metas a corto mediano y largo plazo, además de las oportunidades que le brinda la circunstancias en mejorar los aspectos de forma integral, de tal forma, que los colaboradores puedan manifestar sus apreciaciones y desconformidades respecto a la apreciación del entorno laboral.

El *Trust Audit* © identifica las fortalezas que cada colaborador observa en su entorno laboral y en algunos casos si hubiese algún factor que no permita el alcance del éxito. Partiendo de allí, el experto de GPTW pone en conocimiento lo que logró hallar, además, aporta posibles

acciones de parte de la gerencia, a fin de, mitigar esta problemática. De esta forma, se sugiere a la empresa diferentes tareas a llevar a cabo entre 6 y 12 meses posteriores al análisis, con la finalidad de, optimizar el centro de labores. En conclusión, las sesiones, identifican los diferentes comentarios que emiten los colaboradores, respecto a su entorno de labores (Great Place to Work , 2021).

**b. Trust index**

“El Great Place to Work® Trust Índice © (2021), es una encuesta que identifica los niveles de confianza, orgullo y compañerismo dentro de su entorno de trabajo”. La libertad de opinar, se ve tangibilizada en la encuesta aplicada, reflejando un ranking de las mejores empresas para poder laborar. Dicho instrumento, cuenta con 76 ítems, de las cuales 74 evalúan la apreciación de los colaboradores, sobre aspectos importantes, tales como: respeto, trato justo, credibilidad, orgullo y compañerismo. Asimismo, se establece una escala de Likert (1 a 5) 1-Casi nunca es verdad; 2-Pocas veces es verdad; 3-A veces es verdad a veces no; 4-Frecuentemente es verdad; 5-Casi siempre es verdad. A continuación, se describirá brevemente las dimensiones que implica este modelo de análisis:

**Credibilidad**

Generalmente el tema de credibilidad que presenta una organización ante sus trabajadores, es un factor importante y definitivo, ya que, esto tiene relación directa con el cumplimiento de los objetivos

planteados por la organización para cada trabajador, es por ello que, en el caso de que, los trabajadores se sientan defraudados por la organización, es lógico que se presente cierta desconfianza en la misma. Según el Modelo *Great Place to Work*, la dimensión de credibilidad se divide en 3 indicadores. Los cuales son: Una buena comunicación, la competencia de los líderes percibidos por los trabajadores y la integridad como valor a fomentar en la cultura de la organización (Great Place to Work, 2021).

### **Respeto**

Es considerado un componente imprescindible que debe cumplirse en toda organización y grupos sociales, ya que establece normativas de convivencia grupal, es así que, según Janoff-Bulman y Werther (2008) existen dos tipos de respeto en las relaciones interpersonales, las cuales son: Categórico y Contingente.

Con relación al Respeto categórico, se trata de una forma de reconocimiento entre partes iguales de un grupo de personas en particular, el instante en el que se le brinda el reconocimiento a dicha persona, se implementan las formas de trato a este trabajador. Por otra parte, este tipo de respeto, tiene una relación directa con el orgullo de pertenencia o el sentimiento de unidad. Por ende, mientras más unificado se encuentre el equipo de trabajadores, existe mayor posibilidad de la aparición de este tipo de reconocimiento entre iguales.

Por otro lado, el respeto de naturaleza contingente, tiene que ver con el reconocimiento de uno o varios integrantes de un grupo, caracterizados por ser mejores en alguna especialidad o campo.

En términos generales, ambos tipos de respeto son beneficiosos para un buen clima laboral en la organización. En resumen, “el respeto categórico garantiza cohesión en el grupo y el respeto contingente, evita la creación de ambigüedades y dudas en el entorno laboral” (Janoff-Bulman & Werther, 2008). (pág. 147)

### **Imparcialidad**

Levering (1990), indica que guarda relación, con el equilibrio en la inclinación de estar a favor o en contra de una persona o circunstancia a juzgar sobre un asunto en particular. Además, resulta como un componente básico entre la confianza que los empleados tienen de la organización.

Según el modelo de *Great Place to Work* menciona y divide en tres factores a la incertidumbre, los cuales, son los siguientes: Equidad, ausencia de favoritismos y justicia.

En el caso de equidad, se divide en materia salarial y en referencia de las condiciones generales de trabajo. En el primer punto, debe existir una relación coherente entre la retribución salarial de parte del empleador, y la calidad de trabajo del trabajador, además de su productividad. Repercutiendo en la conceptualización de cada trabajador, es decir,

mientras más equitativa en la retribución económica la calidad y productividad laboral será mejor (Levering, 1990).

Además, en el indicador de ausencia de favoritismo, tiene mucha relación con la justicia que se presenta en la organización. Como en el caso de justicia distributiva (relacionada con la equidad en las recompensas y distribución de recursos), por otro lado, la Justicia Procedural (implicando el procedimiento de la división y asignación de recompensas y recursos).

Goldman & Cropanzano (2014), indica que, la justicia en un área de empresas y/u organizaciones, tiene relación con los eventos de índole moral que tienen directa influencia en estándares normativos, los cuales, son aplicados en el entorno de trabajo. Es así que se podría definir a la justicia en un entorno laboral como, el equilibrio entre los empleados a nivel de equipo de trabajo, por ende, ante la presencia de desequilibrios se corrige, ya sea en cualquiera de las áreas involucradas. (pág. 313)

## **Orgullo**

Según el modelo del Instituto *Great Place to Work* (2021), el orgullo se puede encontrar en 3 tipos o abarcando 3 áreas: el orgullo por el trabajo individual, por el equipo y por la organización.

Es así que referente al orgullo por el trabajo individual, Lewis (2008), afirma que el orgullo no es considerado como una emoción categóricamente antisocial, basándose en una opción ambigua,

primeramente, como orgullo auténtico, que trata de la satisfacción, que muestra el trabajador, además de, generar autoconfianza, directamente relacionado con el nivel de éxito alcanzado. Por otro lado, el orgullo humbrístico, refleja el orgullo relacionado con la arrogancia y el engreimiento. Generalmente, todas las personas experimentamos estos dos tipos de orgullo. Además (2012) indica que el orgullo auténtico, es el más adecuado para poder mantener relaciones interpersonales correctas y fomentar un comportamiento prosocial de cooperación. Es por ello que, en el entorno laboral, el orgullo, no siempre debe considerarse como un factor negativo, sino también, debe ser analizado positivamente, con la finalidad de facilitar las relaciones en el entorno laboral.

### **Compañerismo**

Así también, según el instituto *Great Place to Work* (2021), respecto al compañerismo, indica que está compuesta de tres factores, los cuales, serán nombrados a continuación: Relaciones cercanas, Hospitalidad y Sentido de Unidad. Así también, la Real Academia Española define al compañerismo como “amistad o relación cordial que mantienen entre sí los buenos camaradas”. Esto no implica la inclusión de algunos conceptos como la amistad, ya que, es algo muy distinto. Rego & Cunha (2009) indica que las personas colectivistas tienen tendencia a mostrar actitudes de bienestar en el entorno laboral, en mayores niveles que las personas individualistas. Así mismo, la relación, tiene fundamento en la percepción

que presentan los trabajadores, respecto al espíritu de camaradería de una organización, el bienestar de los empleados aumenta. La necesidad de afiliación se determinó como, el deseo de experimentar relaciones interpersonales calidad y amigables. A partir de esta determinación, los individuos necesitan estar en relación con otros en forma de relaciones cordiales.

Para resumir, es importante que los trabajadores tengan una relación positiva con sus compañeros de trabajo, con la finalidad de lograr un buen clima laboral., es cierto que, en algunos casos, el clima laboral puede ser influenciado por factores exógenos o endógenos, como: la carga laboral, dinamicidad del grupo, o personalidad de los integrantes del equipo de trabajos, in embargo esto, no debe mellar en las relaciones interpersonales, las cuales, deben ser positivas.

### **2.2.2. Desempeño Laboral**

A continuación, se desarrollará esta segunda variable del presente estudio de investigación; por lo cual previamente se citarán los autores que definieron este término:

Según Chiavenato (2007), sostiene que el desempeño laboral “es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro”. (pág 243)

Así también, Preciado (2006), sostiene que el desempeño laboral “es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en

términos de desempeño en un determinado contexto laboral y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias” (pág. 26)

Por otro lado, Landy & Conte (2005), comentan que el desempeño laboral es el desempeño con el cual el ocupante del cargo realiza las actividades formalmente reconocidas como parte de su trabajo.

En tanto, Alles (2007), destaca que, para el cumplimiento adecuado, las evaluaciones de desempeño “deben responder a metas altas pero realistas, deben suponer un desafío que pueda alcanzarse” (pág. 20)

Asimismo, García-Ruiz (2002), indican que el desempeño laboral son las actividades y actitudes observadas en los trabajadores que son importantes para los objetivos de la organización y que pueden medirse en términos de las capacidades de cada sujeto y su grado de contribución a la empresa.

Finalmente, Gibson, Ivancevich & Donnelly (2001), definen el desempeño del trabajo como el resultado de cargos relacionados con los propósitos de la organización, como la calidad, la eficiencia y otros criterios de efectividad.

#### **2.2.2.1. Modelo de Davis & Newstrom**

Según Davis & Newstrom (1999), sostiene que para poder evaluar el desempeño laboral en los colaboradores de una organización y/o empresa, “resulta necesario dividirlos en las siguientes dimensiones, para que, su

estudio sea más específico, así mismo, los resultados de la evaluación tengan porcentajes de error reducidos”. (pág. 138)

**a) Satisfacción del trabajo**

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis & Newstrom (1999), afirman que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, lo que se manifiesta en ciertas actitudes laborales. Además, se relaciona con la naturaleza del trabajo, la estructura organizacional, así como, la supervisión laboral, además es una sensación de dolor o placer en el pensamiento, las intenciones de la conducta objetiva, estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que las tareas tendrán en la conducta futura.

**b) Autoestima**

Es un elemento importante, considera a la necesidad de los colaboradores por anhelar una nueva responsabilidad, además, de lograr cierto reconocimiento por sus labores destacadas. En fin, la autoestima, es prioritaria en aquellas labores que ofertan posibilidades y oportunidades para que los individuos manifiesten sus habilidades en plenitud. Respecto a una carga laboral continua, la autoestima resulta relevante para poder traspasar eventos depresivos, lo que significa que la gran vulnerabilidad tiende a contaminar con la alta exposición de los sentimientos verdaderos, por lo tanto, se debe confiar en nuestros propios atributos y ser flexibles en

el rostro. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que media el éxito o el fracaso (Davis & Newstrom, 1999).

### **c) Trabajo en equipo**

En grandes rasgos, las actividades laborales diarias en una empresa pueden mejorar en gran medida, en el caso de que los grupos de atención y los que reciben el servicio trabajan en conjunto, por ejemplo si los consumidores ofrecen su apreciación respecto a la calidad de servicio de los colaboradores, esta información puede ser utilizada por los mismos colaboradores o los cargos gerenciales, con la finalidad de optimizar su calidad de atención, a esto se lo considera como un equipo de trabajo.

En dicha estructura, se presentan fenómenos y se desarrollan diferentes procesos, como parte de una estrategia, para mejorar el ambiente de trabajo, a continuación, se detallan algunas: Cohesión del equipo, uniformidad del equipo, liderazgo, patrones comunicativos, entre otros. Aunque las acciones desarrolladas por un equipo dependen en gran medida sobre el comportamiento de sus miembros, lo que lleva a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben considerarse para un trabajo efectivo (Davis & Newstrom, 1999).

#### **d) Capacitación del trabajador**

Según Drovett (1992), lo cataloga como un procedimiento de capacitación, gestionado por el área de RRHH, con el objetivo de que, el personal laboral pueda llevar a cabo sus actividades de una forma más eficiente.

Según Nash (1989), llevar a cabo un programa de capacitación a los colaboradores repercute positivamente en un 80%. Generalmente, se establecen como objetivos la imitación de algunos modelos internacionales. El autor prospecta que los programas de capacitación formal cubren mínimamente los requisitos reales del puesto, lo que conlleva a quejas de parte de los colaboradores, identificando su sensación de carecer de capacitaciones o el caso de desconocer los procedimientos para poder capacitarse de manera integral.

#### **2.2.2.2. Modelo de Evaluación: Escala Gráfica**

Muchinsky (2002), identifica el siguiente modelo, en el cual, se establece una tabla de doble entrada, por ende la fila denota los factores de evaluación y las columnas denotan el grado de evaluación del desempeño. Por otro lado, los factores de evaluación ya han sido diseñados con anticipación, de esta forma aplicarlo a cada integrante objeto de evaluación.

Ejemplos de factores:

- Conocimiento del negocio
- Trabajo en equipo
- Creatividad
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Comunicación asertiva
- Calidad del trabajo
- Atención al cliente
  
- Ausencia de accidentes
- Enfoque en los resultados
- Rapidez en las soluciones

Después de haber identificado los diferentes factores intervinientes, se establece los grados evaluativos, generalmente se considera: 3, 4, 5 o 6 grados.

**Figura 1**

*Escala Gráfica de evaluación de desempeño*

Factores:	Óptimo	Bueno	Regular	Apenas aceptable	Deficiente
<b>Producción</b> (calidad de trabajo realizado)	Siempre supera los estándares	A veces supera los estándares	Satisface los estándares	A veces por debajo de los estándares	Siempre está por debajo de los estándares
<b>Calidad</b> (esmero en el trabajo)	Excepcional calidad en el trabajo	Calidad superior en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo
<b>Conocimiento del trabajo</b> (experiencia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce más de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo

<b>Cooperación</b> (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
<b>Cooperación de situaciones</b> (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad de intuición	Buena capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición
<b>Creatividad</b> (capacidad de innovar)	Siempre tiene ideas excelentes	Casi siempre tiene ideas excelentes	Algunas veces presenta ideas	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas
<b>Realización</b> (capacidad de hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

*Fuente.* Modelo de Evaluación: Escala Gráfica – Paul M.Muchinsky (2002)

En este método se utilizan instrumentos matemáticos y estadísticos. Así también, podemos ubicar las ventajas y desventajas de este modelo de evaluación para la evaluación del desempeño.

### **2.2.2.3. Modelo de Evaluación de Gabini y Salesi**

Gabini y Salessi (2016), elaboraron un instrumento de escala adaptada de evaluación del desempeño laboral basado en 16 ítems, cuya clasificación está agrupada en tres factores importantes que permiten evaluar dicha variable: Rendimiento de la tarea, Comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto, tomando como base el modelo de Koopmans (2013).

En la primera dimensión se comprenden las conductas que son inherentes a las tareas técnicas del puesto de trabajo.

El rendimiento en el contexto en tanto aborda las actividades direccionadas a mantener el ambiente interpersonal y psicológico en el que se desenvuelve el núcleo técnico.

Por otro lado, los comportamientos contraproducentes corresponden a aquellas acciones intencionales de parte de los miembros de una organización, la cual es contraria a los intereses de la propia organización.

El presente modelo será tomado en consideración para el presente estudio.

#### **2.2.2.4. Métodos de Evaluación de Desempeño**

La creación y la implementación de la evaluación del desempeño varían de una organización a otra, porque cada una tiende a construir su propio sistema de acuerdo con las necesidades y características que poseen. (Chiavenato, 2010)

De la misma forma, sostiene que, existen varios métodos y sistemas de evaluación del desempeño, sin dejar de considerar las características de los RR.HH. involucrados, con la finalidad de obtener resultados óptimos. Asimismo, este método considera el recojo de información y datos que permitan obtener un diagnóstico real de la empresa en investigación, con el objetivo de optimizar su rendimiento.

Además, Chiavenato (2007) menciona los siguientes métodos principales de evaluación de desempeño (pág. 246):

##### **a) Método de Evaluación de 360°, 270°, 180° y 90°**

La evaluación de 360° es el proceso de compilación, elaboración y comunicación de información de manera estructurada, en beneficio de la mejora y / o evaluación de gerentes, miembros de equipos y equipos completos. Los datos recopilados son obtenidos desde diferentes áreas o grupos sociales, tales como: compañeros de trabajo, clientes internos y/o internos. Al mismo tiempo los mismos colaboradores evalúan sus propias

operaciones. Cabe señalar que, la evaluación 360° incluye a 270° 180° y 90°, de acuerdo con la Figura 3 a continuación:

## Figura 2

### Evaluación de 360°



Nota. Alles (2008)

### b) Método de Escalas Gráficas

El método de escala gráfica es un método que evalúa el desempeño de los integrantes a través de aspectos de evaluación previamente graduados y definidos, los factores de evaluación son las cualidades que el miembro desea evaluar. Para poder determinar sus resultados se usa instrumentos matemáticos y estadísticos, con la finalidad de evitar posibles resultados distorsionados.

### c) Método de Elección Forzada

Dicho instrumento es dirigido a sacar conclusiones respecto al desempeño de cada colaborador por separado. Una de las áreas se

compone de 2, 4 o más frases, además, el experto evaluador debe identificar 1 o 2 de las más representativas respecto a la evaluación individual.

**d) Método de Investigación de Campo**

Se basa en la ejecución de entrevistas, con un experto en evaluaciones, además de, un jefe directo, con el objetivo de llevar a cabo la evaluación del desempeño de cada uno de los colaboradores, incluyendo así, las causas, orígenes y razones del desempeño, basado en los hechos y acontecimientos relevantes. Asimismo, se puede trabajar de la mano con las áreas gerenciales, para determinar el puesto laboral adecuado para cada tipo de colaborador.

**e) Método de Incidentes Críticos**

Basado en que el individuo tiene la capacidad de evidenciar características extremas, esto quiere decir que, es capaz de producir resultados positivos y negativos. De tal forma que, el personal que supervisa, puede observar y recoger información valiosa, respecto al desempeño de cada colaborador evaluado.

**f) Método de Comparación por Pares**

Este método, evalúa a los colaboradores, agrupándolos en parejas. Generalmente este método es utilizado cuando los evaluadores no poseen los recursos necesarios para llevar a cabo una evaluación más completa.

## 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- a) **Aptitud:** Capacidad de desempeñarse adecuadamente. Por lo general, implica tener los conocimientos y habilidades necesarios para un trabajo en particular. (Alles M. , Diccionario de Términos: Recursos Humanos, 2012).
- b) **Capacitación:** Definen la capacitación como un programa diseñado para permitir a los aprendices adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para sus trabajos actuales. (Mondy, 2005)
- c) **Clima Organizacional:** Es la calidad o propiedad del entorno organizacional que los miembros de la organización perciben o experimentan e influyen en su comportamiento. (Chiavenato I. , 2007)
- d) **Competencias:** Características personales que han demostrado tener una relación con un desempeño sobresaliente en una posición / función determinada en una organización en particular. (Empresariales, 2012).
- e) **Desempeño:** Concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por un colaborador en un período determinado. (Alles M. , Diccionario de Términos: Recursos Humanos, 2012).
- f) **Eficacia:** Es la capacidad de tener éxito en la selección de objetivos y las tareas más apropiadas de acuerdo con los objetivos de la organización. (Vanegas, 2009).
- g) **Eficiencia:** Es la capacidad de realizar las tareas descritas de la mejor manera posible con un mínimo de recursos empleados. (Vanegas, 2009).

**h) Evaluación Del Desempeño:** Proceso estructurado para medir el desempeño de los colaboradores. (Alles M. , Diccionario de Términos: Recursos Humanos, 2012).

**i) Habilidades:** La habilidad es la aptitud innata, talento, habilidad o habilidad que una persona posee para llevar a cabo y, por supuesto, con éxito, cierta actividad, trabajo u oficio. (Corcino, 2013).

**j) Modelo:** Uno de los significados se refiere a lo que se toma como referencia para intentar producir algo así. (Pérez, 2016)

**k) Productividad:** La productividad es esencial en la observancia de objetivos nacionales, comerciales y / o individuales. Los beneficios principales del incremento de la productividad se encuentran, en gran medida, en el dominio social: es posible producir más en el futuro, utilizando los mismos recursos o menos, y el grado de vida puede aumentar. (Lefcovich, 2005).

## CAPÍTULO III

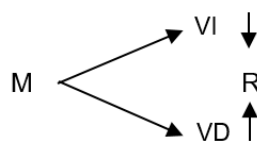
### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica o pura, dado que permanece sobre planteamientos teóricos previos y bajo dicha sujeción, se genera aportes empíricos que permitan contrastar dichas teorías en el entorno de estudio elegido para la presente tesis, el cual es la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna. De tal forma que, futuros investigadores que deseen abordar el estudio de alguna de las variables intervinientes, podrán usar la presente metodología para su respectivo estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

#### 3.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación es correlacional, a partir de una relación de interdependencia entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2020 (Hernández & Mendoza, 2018).



En donde:

**M:** trabajadores de la sede administrativa en la Empresa de  
Generación Eléctrica del Sur S.A

**VI:** Clima organizacional

**VD:** Desempeño laboral

**R:** Relación

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El siguiente estudio es no experimental, pues se analizó las variables El clima organizacional y Desempeño Laboral en un contexto natural sin manipular ninguna de estas variables para poder direccionar maliciosamente el rumbo de la presente investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

#### **3.3.1. Características de la investigación**

De acuerdo al comportamiento de la investigación, se caracteriza por ser descriptiva, ya que describe las características de las variables intervinientes, con la finalidad de determinar algunos aspectos conceptuales y de comportamiento en el contexto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Además, presenta una caracterización transversal, ya que la recolección de los datos se realizó en un momento determinado de tiempo (Hernández & Mendoza, 2018).

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

La población de estudio está compuesta por un total de 33 trabajadores de la sede administrativa en la empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A, de la ciudad de Tacna en el año 2020.

Respecto a ello, la unidad de estudio está representada por los trabajadores de la sede administrativa en la empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A, de la ciudad de Tacna.

Bajo la consideración de estar frente a una población conocida y dentro del margen, como para considerarla como muestra, se puede definir que la muestra de estudio se compone por 33 trabajadores. Es decir que se realizó un censo.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas**

La técnica que se empleó fue la encuesta, a partir, y el instrumento fue el cuestionario. En el caso de la medición del Clima organizacional, se aplicó el Trust Index en su versión del 2009, del GPTW de Levering (2009) citado por Yufra (2015).

El cuestionario para la evaluación del desempeño laboral fue diseñado y evaluado a nivel de juicio de expertos y prueba de confiabilidad estadística basado en el modelo Gabini y Salessi (2016).

Cabe señalar que, las fichas de validación de expertos para ambos instrumentos pueden apreciarse en anexos.

### 3.5.2. Instrumentos

Como instrumentos se aplico el cuestionario, para la medición del Clima Organizacional, el instrumento está compuesto por 51 ítems, que busca de medir el clima organizacional en la empresa de Generación Eléctrica del Sur las cuales, son clasificadas en ítems, de acuerdo, al tipo de preguntas, que engloba a cada indicador.

**Tabla 4**

*Dimensión-Credibilidad: Relación ítem- indicador*

Indicadores	Ítems	N° de ítems
Comunicación	01, 02, 03, 04	4
Habilidad Gerencial	05, 06,07, 08, 09	5
Integridad	10, 11, 12, 13	4
	Total	13

*Fuente.* Modelo GPTW (Great Place To Work)

**Tabla 5**

*Dimensión - Respeto: Relación ítem- indicador*

Indicadores	Ítems	N° de ítems
Apoyo profesional	14, 15, 16, 17	4
Colaboración	18, 19	2
Interés como persona	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26	7
	Total	13

*Fuente.* Modelo GPTW (Great Place To Work)

**Tabla 6***Dimensión - Imparcialidad: Relación ítem- indicador*

Indicadores	Ítems	Nº de ítems
Equidad en recompensas	27, 28, 29, 30	4
Ausencia Favoritismo	31, 32, 33	3
Trato justo	34, 35	2
Total		9

*Fuente.* Modelo GPTW (Great Place To Work)**Tabla 7***Dimensión - Orgullo: Relación ítem- indicador*

Indicadores	Ítems	Nº de ítems
Trabajo individual	36, 37	2
Trabajo en Equipo	38, 39	2
Imagen corporativa	40, 41, 42, 43	4
Total		8

*Fuente.* Modelo GPTW (Great Place To Work)**Tabla 8***Dimensión - Compañerismo: Relación ítem- indicador*

Indicadores	Ítems	Nº de ítems
Familiaridad	44, 45	2
Hospitalidad	46, 47, 48	3
Sentido de Equipo	49, 50, 51	3
Total		8

*Fuente.* Modelo GPTW (Great Place To Work)

Para evaluar el desempeño laboral en tanto:

**Tabla 9**

*Relación ítem dimensiones para la variable Desempeño laboral*

Dimensiones	Ítems	Nº de ítems
Rendimiento de la tarea	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
Comportamientos contraproducentes	8, 9, 10, 11, 12	5
Rendimiento en el contexto	13, 14, 15, 16	4
Total		16

*Fuente.* Modelo de Gabini y Salessi (2016)

### **3.6 MÉTODO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento de los datos recolectados se realizó haciendo uso del programa estadístico IBM SPSS Windows XXIV. Con el uso del programa se calcularon los coeficientes de correlación de Pearson y el valor-P, que permiten evaluar la correlación estadística formulada.

Así mismo, el programa fue de utilidad para elaborar las tablas y figuras correspondientes a los resultados de los instrumentos aplicados, por medio de presentación de frecuencias.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

##### 4.1.1. Análisis por dimensiones: variable clima organizacional

###### 4.1.1.1. *Análisis general de la variable*

La variable *Clima organizacional*, fue evaluada en función de cinco dimensiones.

Los hallazgos generales muestran que mayormente los trabajadores perciben que el clima organizacional es adecuado y que explica que la entidad garantiza condiciones adecuadas para lograr un clima de trabajo propicio.

Estos valores se justifican en el 39.4% de valoraciones en alto grado y el 39.4% de calificaciones en muy alto grado.

La dimensión Credibilidad, presentó calificaciones mayormente en alto grado, con un 39.4%.

En tanto, la dimensión Respeto, fue valorada principalmente en muy alto grado con un 42.4%.

Por otro lado, con el 45.5%, la dimensión Imparcialidad, fue calificada en muy alto grado.

Así mismo, la dimensión Orgullo, con un 39.4% obtuvo calificativos en muy alto grado.

Finalmente, la dimensión Compañerismo, fue calificada en muy alto grado con el 51.5%.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura a continuación.

**Tabla 10**

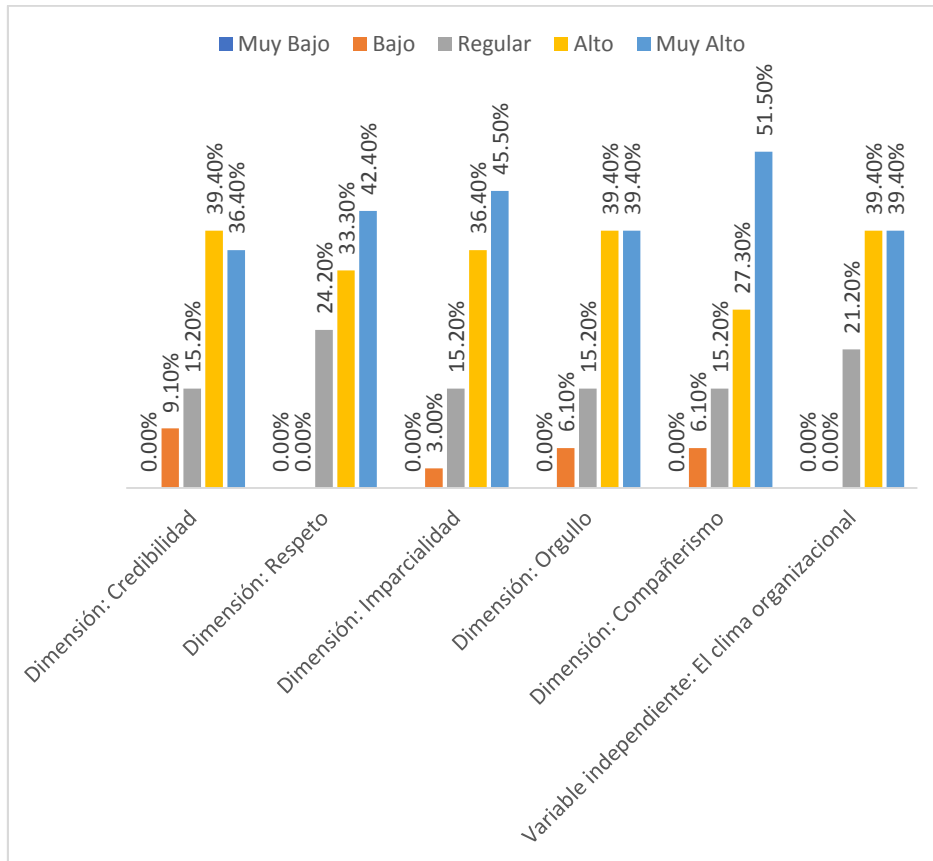
*Evaluación general de la variable Clima Organizacional*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Dimensión: Credibilidad	0.00%	9.10%	15.20%	39.40%	36.40%	100.00%
Dimensión: Respeto	0.00%	0.00%	24.20%	33.30%	42.40%	100.00%
Dimensión: Imparcialidad	0.00%	3.00%	15.20%	36.40%	45.50%	100.00%
Dimensión: Orgullo	0.00%	6.10%	15.20%	39.40%	39.40%	100.00%
Dimensión: Compañerismo	0.00%	6.10%	15.20%	27.30%	51.50%	100.00%
Variable independiente: El clima organizacional	0.00%	0.00%	21.20%	39.40%	39.40%	100.00%

*Fuente.* Resultados variable clima organizacional con IBM SPSS 24

**Figura 3**

*Evaluación general de la variable Clima Organizacional*



Fuente. Resultados variable clima organizacional con IBM SPSS 24

#### **4.1.1.2. Dimensión: Credibilidad**

La dimensión *Credibilidad*, fue evaluada en función de tres indicadores.

Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 39.4% de valoraciones en alto grado, seguido por el 36.4% en muy alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en un alto grado, es decir con el 42.4%, existe una buena comunicación, en la que se comunica asuntos de importancia relacionados la empresa y al área, se indica lo que se espera del trabajo, se responde de manera directa a las dudas, y se puede hablar con el jefe fácilmente.

Por otro lado, con percepciones mayormente en alto grado, es decir con el 51.5%, existe una adecuada habilidad gerencial, esto se debe a que los trabajadores indicaron que, respecto a la jefatura, el jefe gestiona el área de manera eficiente, planifica, organiza y coordina bien los tiempos de trabajo de sus colaboradores, confía en que los trabajadores pueden realizar bien su trabajo sin tener que estar bajo su supervisión y el jefe les permite tomar decisiones, como también que este identifica la visión corporativa de la compañía y saber qué hacer en el área para ayudar a hacerla realidad.

Así también, los trabajadores indican que en muy alto grado, con el 54.5%, la integridad es adecuada, lo que implica que el jefe cumple lo que promete, su conducta tiene coherencia con sus palabras, su último recurso sería despedir a un colaborador, luego de haber agotado todas las opciones posibles, y este maneja el área con honestidad.

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 11**

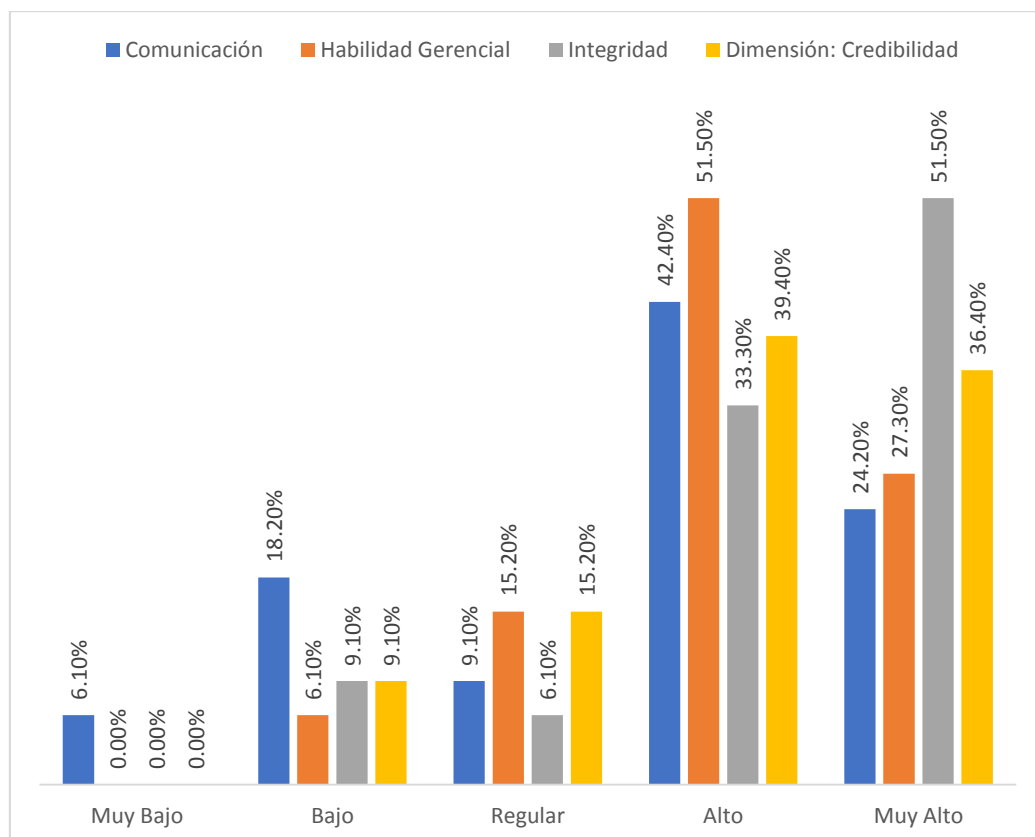
*Evaluación de la dimensión Credibilidad*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Comunicación	6.10%	18.20%	9.10%	42.40%	24.20%	100.00%
Habilidad Gerencial	0.00%	6.10%	15.20%	51.50%	27.30%	100.00%
Integridad	0.00%	9.10%	6.10%	33.30%	51.50%	100.00%
Dimensión: Credibilidad	0.00%	9.10%	15.20%	39.40%	36.40%	100.00%

*Fuente.* Resultado de la dimensión credibilidad con IBM SPSS 24

**Figura 4**

*Evaluación de la dimensión Credibilidad*



*Fuente.* Resultado de la dimensión credibilidad con IBM SPSS 24

#### **4.1.1.3. Dimensión: Respeto**

La dimensión Respeto, fue evaluada en función de tres indicadores. Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 42.4% de valoraciones en muy alto grado, seguido por el 33.3% en alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en un alto grado, es decir con el 54.5%, el apoyo profesional es adecuado, lo que implica que, la empresa ofrece capacitación para el desarrollo profesional, la empresa brinda las herramientas necesarias para hacer el trabajo, el jefe agradece y reconoce cuando se realiza bien el trabajo y cuando se demuestra el esfuerzo, y que el jefe entiende que puede haber errores involuntarios en el área.

Por otro lado, con percepciones mayormente en alto grado, es decir con el 51.5%, los trabajadores indicaron que existe una adecuada colaboración, en la que el jefe motiva la innovación en el área, solicitando ideas y sugerencias a sus colaboradores y les hace partícipe de las decisiones del área.

Así también, los trabajadores indican que, en un alto grado, con el 33.3%, existe interés por los trabajadores como personas, lo que se debe a que el área es un lugar seguro donde trabajar, emocionalmente se sienten bien trabajando en el área, la infraestructura es la adecuada para un buen ambiente de trabajo, los asuntos personales de importancia se pueden atender con el permiso del jefe, en el trabajo tienen un balance equitativo

entre la vida personal y laboral, el jefe se interesa por el trabajador, no solo como empleado, si no como persona, y que la empresa ofrece beneficios adicionales a los de ley.

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 12**

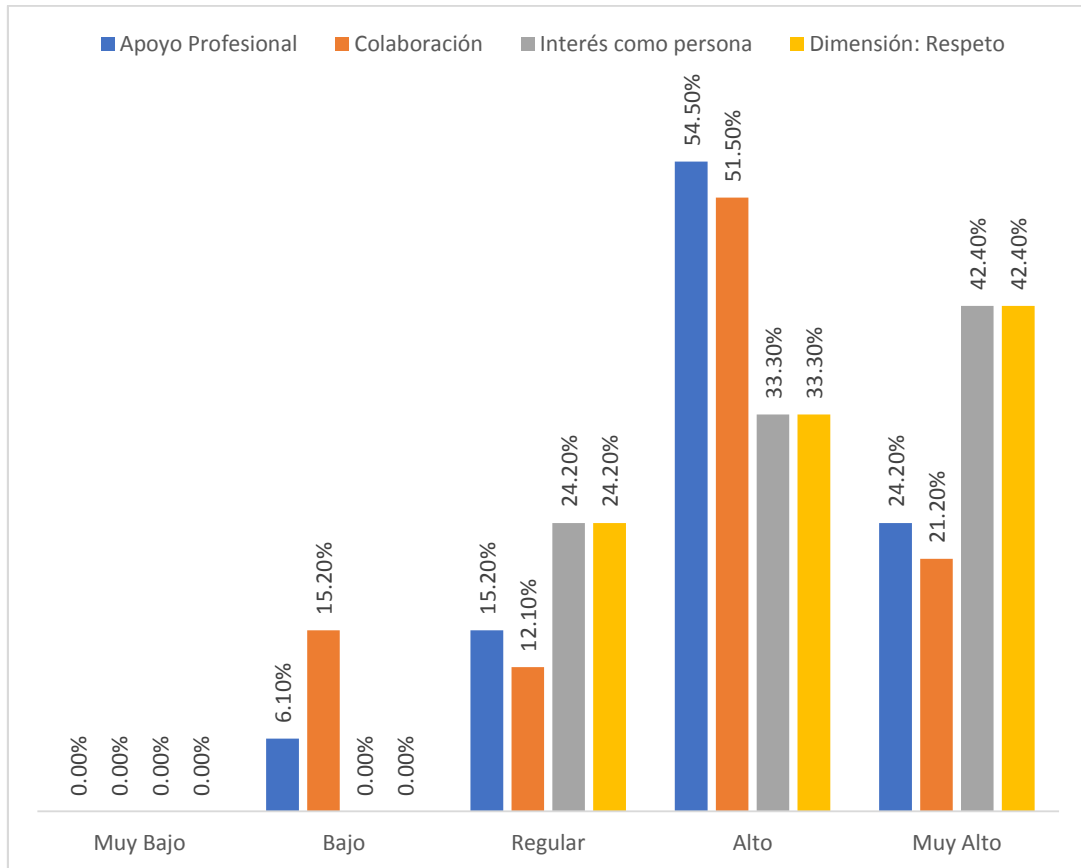
*Evaluación de la dimensión Respeto*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Apoyo Profesional	0.00%	6.10%	15.20%	54.50%	24.20%	100.00%
Colaboración	0.00%	15.20%	12.10%	51.50%	21.20%	100.00%
Interés como persona	0.00%	0.00%	24.20%	33.30%	42.40%	100.00%
Dimensión: Respeto	0.00%	0.00%	24.20%	33.30%	42.40%	100.00%

*Fuente.* Resultado dimensión respeto con IBM SPSS 2

**Figura 5**

*Evaluación de la dimensión Respeto*



Fuente. resultado dimensión respeto con IBM SPSS 24

#### **4.1.1.4. Dimensión: Imparcialidad**

La dimensión Imparcialidad fue evaluada en función de tres indicadores. Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 45.5% de valoraciones en muy alto grado, seguido por el 36.4% en alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en un muy alto grado, es decir con el 48.5%, existe una adecuada equidad de recompensas, en las que se explica que la Empresa maneja los pagos salariales de manera

transparente y justa, la Empresa reparte las ganancias de manera justa y equitativa, el trabajador recibe reconocimientos cuando realizó bien el trabajo, y son tratados bien, sin importar su cargo.

Por otro lado, con percepciones mayormente en alto grado, es decir con el 48.5%, los trabajadores indicaron que existe ausencia de favoritismo, es decir, las promociones de personal son transparentes, objetivas y justas, el jefe trata a sus colaboradores sin preferencias, y en el área las personas hablan bien de los demás.

Así también, los trabajadores indican que, en un alto grado, con el 48.5%, se determina que el trato es justo, es decir, en el área el trato es bueno, sin importar el nivel socioeconómico, y si se tuviera algún problema o sugerencia, los trabajadores pueden ser escuchados por el jefe y ser tratado de manera justa.

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 13**

*Evaluación de la dimensión Imparcialidad*

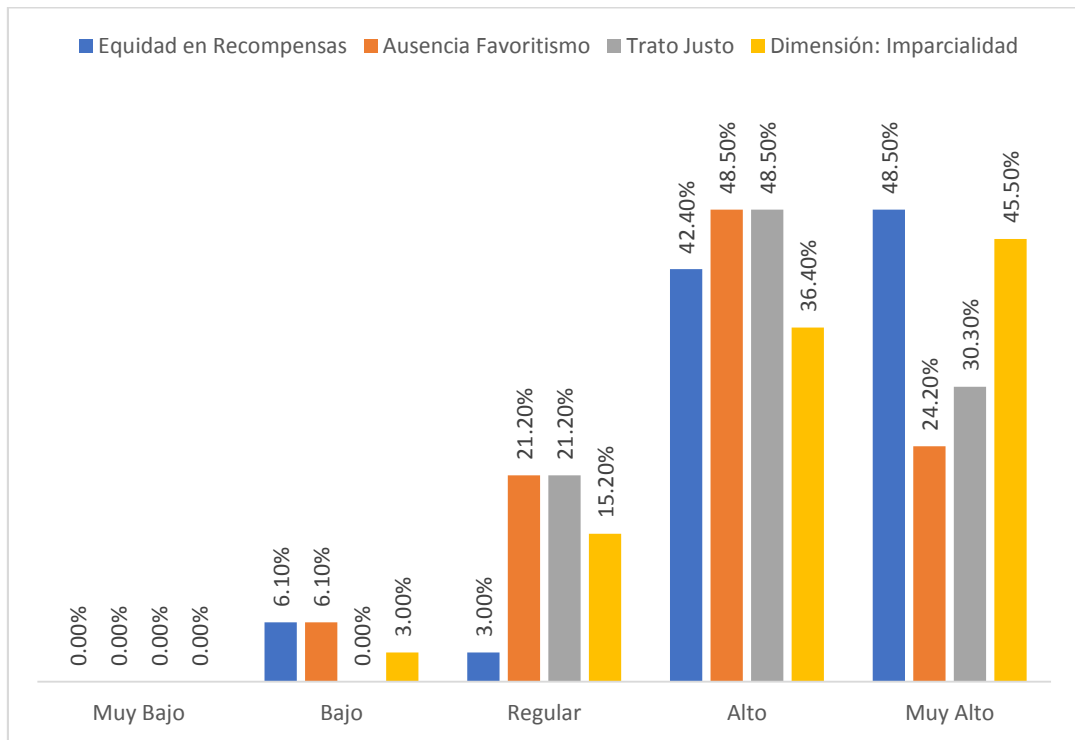
	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Equidad en Recompensas	0.00%	6.10%	3.00%	42.40%	48.50%	100.00%
Ausencia Favoritismo	0.00%	6.10%	21.20%	48.50%	24.20%	100.00%
Trato Justo	0.00%	0.00%	21.20%	48.50%	30.30%	100.00%
Dimensión: Imparcialidad	0.00%	3.00%	15.20%	36.40%	45.50%	100.00%

*Fuente.* Resultado dimensión imparcialidad con IBM SPSS 24

La siguiente figura presenta de forma gráfica lo expuesto.

**Figura 6**

*Evaluación de la dimensión Imparcialidad*



*Fuente.* Resultado dimensión imparcialidad con IBM SPSS 24

**4.1.1.5. Dimensión: Orgullo**

La dimensión Orgullo fue evaluada en función de tres indicadores.

Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 39.4% de valoraciones en alto grado, al igual que el 39.4% en alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en un alto grado, es decir con el 42.4%, el trabajo individual es adecuado, en el que el trabajo es importante para la empresa, y los trabajadores consideran que se valora el trabajo, sintiéndose especial..

Por otro lado, con percepciones mayormente en alto grado, es decir con el 48.5%, los trabajadores indicaron que el trabajo en equipo es adecuado, en la que los trabajadores consideran sentirse orgullosos cuando el equipo de trabajo logra los objetivos trazados, y que los trabajadores están dispuestos entre ellos a hacer un esfuerzo adicional para conseguir los objetivos del área.

Así también, los trabajadores indican que, en un muy alto grado, con el 57.6%, tienen una adecuada imagen corporativa, es decir que, estos tienen deseos de desarrollarse personal y profesionalmente en esta empresa, sienten orgullo al decir que trabajan en esta empresa, a los compañeros de área les gusta su trabajo, y sienten que la empresa está comprometida con la comunidad

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 14**

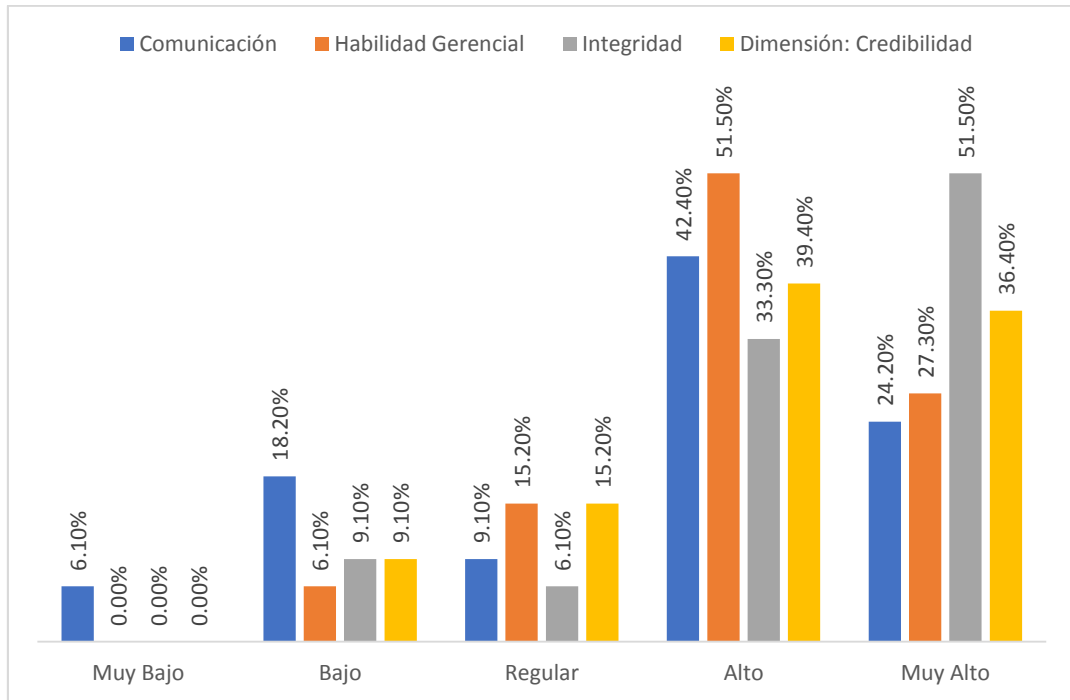
*Evaluación de la dimensión Orgullo*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Trab Indiv.	0.00%	3.00%	12.10%	42.40%	42.40%	100.00%
Trabajo Equipo	0.00%	9.10%	3.00%	48.50%	39.40%	100.00%
Imagen Corporativa	0.00%	3.00%	18.20%	21.20%	57.60%	100.00%
Dimensión: Orgullo	0.00%	6.10%	15.20%	39.40%	39.40%	100.00%

*Fuente.* Resultado dimensión orgullo con IBM SPSS 24

**Figura 7**

*Evaluación de la dimensión Orgullo*



Fuente. Resultado dimensión orgullo con IBM SPSS 24

**4.1.1.6. Dimensión: Compañerismo**

La dimensión Compañerismo fue evaluada en función de tres indicadores. Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 51.5% de valoraciones en muy alto grado, seguido por el 27.3% en alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en un muy alto grado, es decir con el 45.5%, se percibe un adecuado clima de familiaridad, es decir, en el área se celebran las fechas especiales y sienten que pueden contar con el apoyo de los compañeros de sus área.

Por otro lado, con percepciones mayormente en muy alto grado, es decir con el 39.4%, los trabajadores indicaron que existe una adecuada hospitalidad, es decir, consideran que trabajar en el área es agradable, manifiestan que al ingreso a la empresa le dieron la bienvenida y son tratados bien, sin importar si son trasladados a otra área.

Así también, los trabajadores indican que, en un muy alto grado, con el 54.5%, consideran que existe sentido de equipo, es decir, sienten que en el área son un equipo, sienten que los compañeros se preocupan unos por otros, y que los nuevos colaboradores que ingresan a la compañía se integran rápido al equipo de trabajo.

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 15**

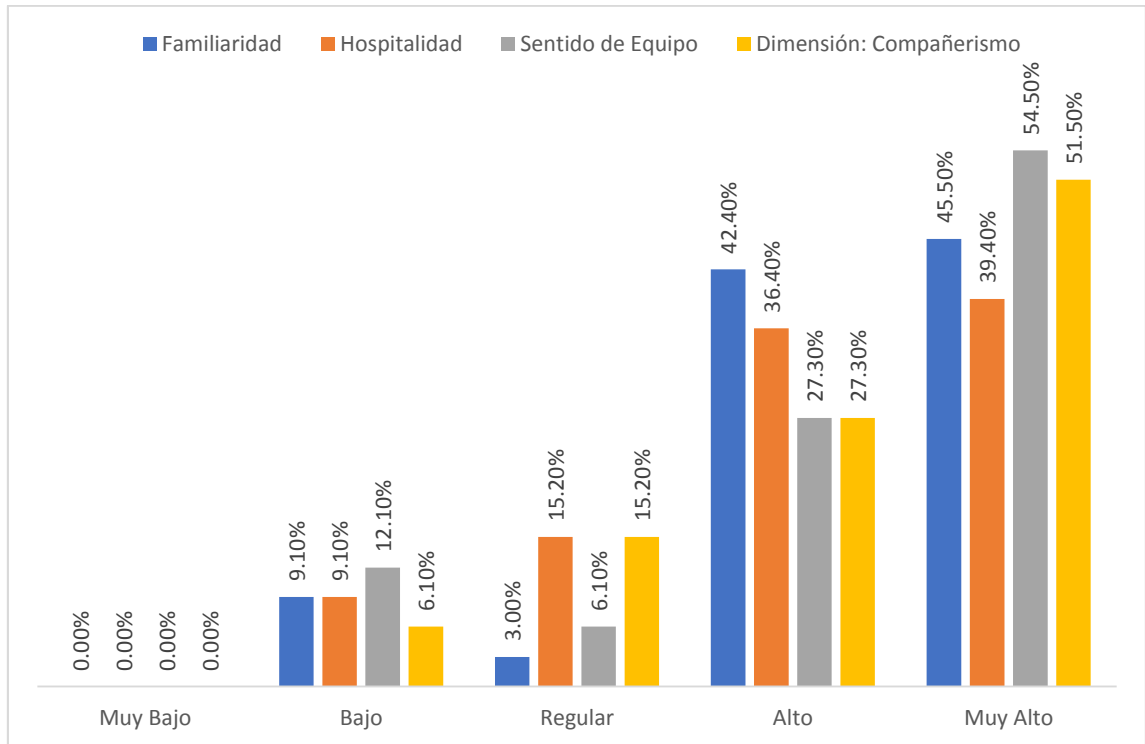
*Evaluación de la dimensión Compañerismo*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Familiaridad	0.00%	9.10%	3.00%	42.40%	45.50%	100.00%
Hospitalidad	0.00%	9.10%	15.20%	36.40%	39.40%	100.00%
Sentido de Equipo	0.00%	12.10%	6.10%	27.30%	54.50%	100.00%
Dimensión: Compañerismo	0.00%	6.10%	15.20%	27.30%	51.50%	100.00%

*Fuente.* Resultado dimensión compañerismo con IBM SPSS 24

**Figura 8**

*Evaluación de la dimensión Compañerismo*



Fuente. Resultado dimensión compañerismo con IBM SPSS 24

**4.1.2. Análisis por dimensiones: desempeño laboral**

**4.1.2.1. Análisis general de la variable**

La variable Desempeño laboral, fue evaluada en función de tres dimensiones. Los hallazgos generales muestran que mayormente los trabajadores perciben que el clima organizacional es adecuado, y explica que los trabajadores cumplen con un adecuado rendimiento respecto a las tareas, contexto y comportamientos favorables para la institución.

Estos valores se justifican en el 54.5% de valoraciones en alto grado y el 45.5% de calificaciones en muy alto grado.

La dimensión Rendimiento de la tarea, presentó calificaciones mayormente en alto grado, con un 48.5%.

En tanto, la dimensión Comportamientos contraproducentes, fue valorada principalmente en muy alto grado con un 63.6%.

Por otro lado, con el 51.5%, la dimensión Rendimiento en el contexto, fue calificada en muy alto grado.

Los resultados se presentan en la siguiente tabla y figura a continuación.

**Tabla 16**

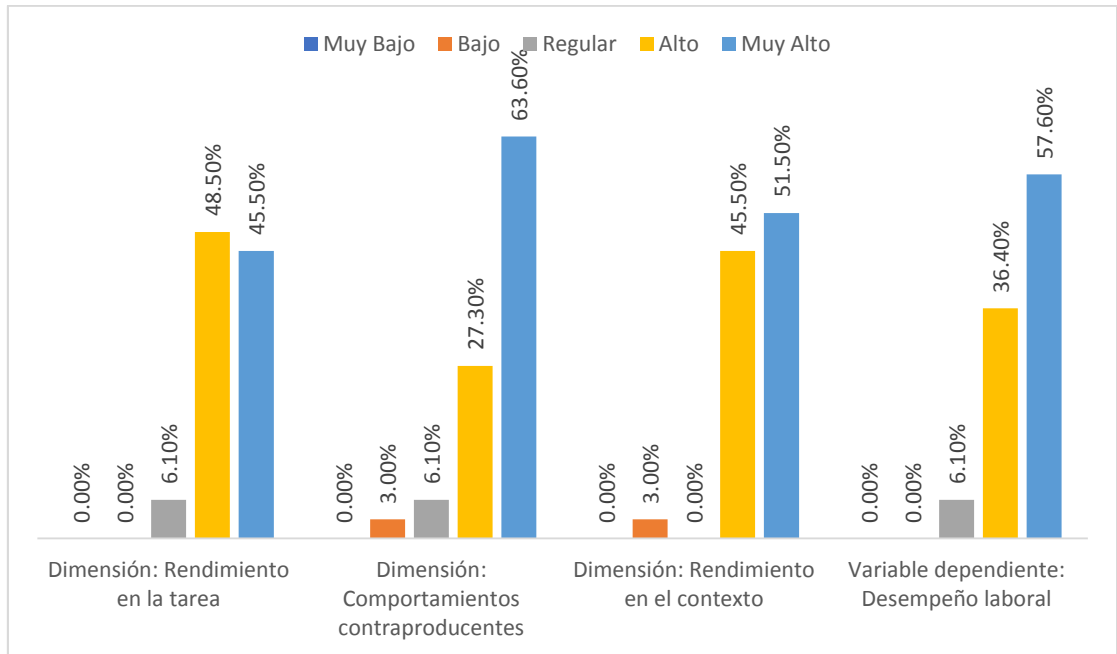
*Evaluación general de la variable Desempeño laboral*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Dimensión: Rendimiento en la tarea	0.00%	0.00%	6.10%	48.50%	45.50%	100.00%
Dimensión: Comportamientos contraproducentes	0.00%	3.00%	6.10%	27.30%	63.60%	100.00%
Dimensión: Rendimiento en el contexto	0.00%	3.00%	0.00%	45.50%	51.50%	100.00%
Variable dependiente: Desempeño laboral	0.00%	0.00%	6.10%	36.40%	57.60%	100.00%

*Fuente.* Resultado variable desempeño laboral con IBM SPSS 24

**Figura 9**

*Evaluación general de la variable Desempeño laboral*



*Fuente.* Resultado variable desempeño laboral con IBM SPSS 24

#### **4.1.2.2. Dimensión: Rendimiento en la tarea**

La dimensión Rendimiento en la tarea, fue evaluada en función de siete indicadores. Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 48.5% de valoraciones en alto grado, seguido por el 45.5% en muy alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en un alto grado, es decir con el 63.6%, los trabajadores fueron capaces de hacer bien su trabajo porque le dedicaron el tiempo y el esfuerzo necesarios.

Por otro lado, con percepciones mayormente en alto grado, es decir con el 63.6%, los trabajadores indicaron que se les ocurrió soluciones creativas frente a los nuevos.

Así también, los trabajadores indican que, en un alto grado, con el 57.6%, en la organización cuando pueden, realizan tareas laborales desafiantes.

En tanto, también se registra que, en un muy alto grado, con el 48.5%, los trabajadores indicaron que cuando terminan con el trabajo asignado, comienzan nuevas tareas sin que se lo pidan.

Además, con percepciones mayormente en alto grado, es decir con el 57.6%, en el trabajo, tienen en mente los resultados que deben lograrse.

De igual forma, los trabajadores indican que, en un alto grado, con el 54.5%, trabajan manteniendo sus conocimientos laborales actualizados.

Así mismo, los trabajadores indican que, en un alto grado, con el 63.6%, suelen buscar nuevos desafíos en mi trabajo.

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 17**

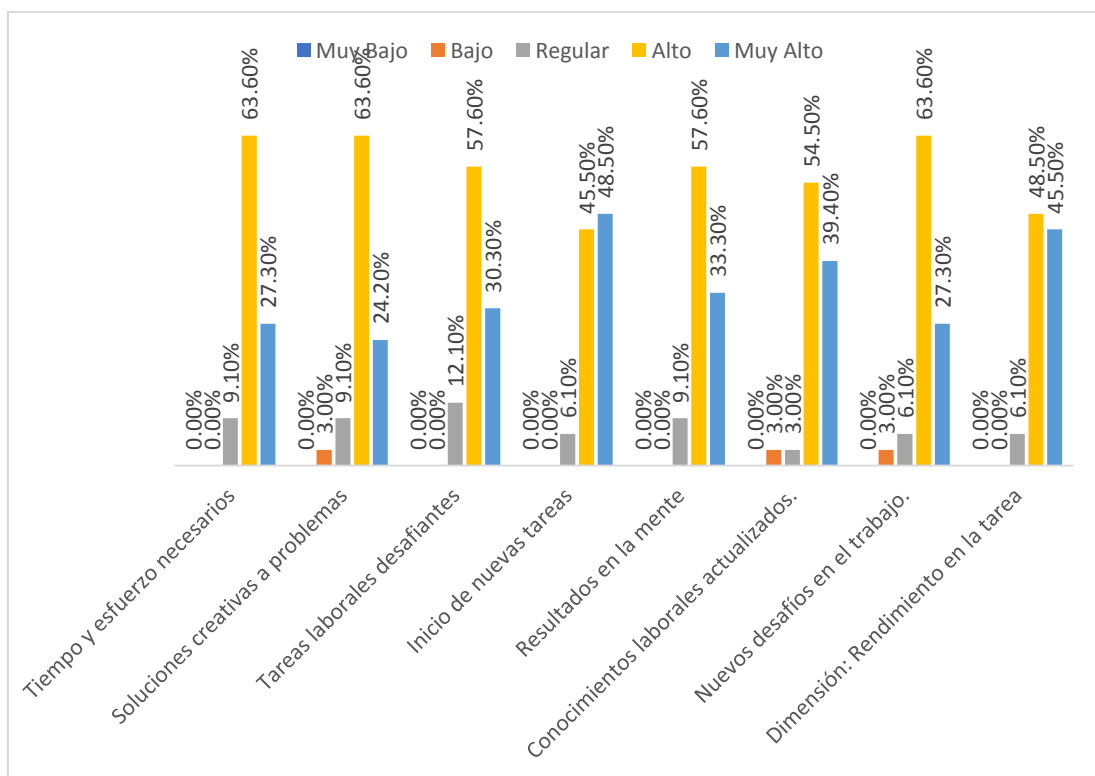
*Evaluación de la dimensión Rendimiento en la tarea*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Tiempo y esfuerzo necesarios	0.00%	0.00%	9.10%	63.60%	27.30%	100.00%
Soluciones creativas a problemas	0.00%	3.00%	9.10%	63.60%	24.20%	100.00%
Tareas laborales desafiantes	0.00%	0.00%	12.10%	57.60%	30.30%	100.00%
Inicio de nuevas tareas	0.00%	0.00%	6.10%	45.50%	48.50%	100.00%
Resultados en la mente	0.00%	0.00%	9.10%	57.60%	33.30%	100.00%
Conocimientos laborales actualizados.	0.00%	3.00%	3.00%	54.50%	39.40%	100.00%
Nuevos desafíos en el trabajo.	0.00%	3.00%	6.10%	63.60%	27.30%	100.00%
Dimensión: Rendimiento en la tarea	0.00%	0.00%	6.10%	48.50%	45.50%	100.00%

Fuente. Resultado dimensión Rendimiento en la tarea con IBM SPSS 24

**Figura 10**

*Evaluación de la dimensión Rendimiento en la tarea*



Fuente. Resultado dimensión Rendimiento en la tarea con IBM SPSS 24

#### **4.1.2.3. Dimensión: Comportamientos contraproducentes**

La dimensión Comportamientos contraproducentes fue evaluada en función de cuatro indicadores. Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 63.6% de valoraciones en muy alto grado, seguido por el 27.3% en alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en alto grado, es decir con el 45.5%, no suelen quejarse de asuntos sin importancia en el trabajo.

Por otro lado, con percepciones mayormente en muy alto grado, es decir con el 45.5%, los trabajadores indicaron que no suelen comentar aspectos negativos de su trabajo con los compañeros.

Así también, los trabajadores indican que en un alto grado, con el 51.5%, no suelen agrandar los problemas que se presentan en el trabajo.

En tanto, también se registra que, en un muy alto grado, con el 48.5%, en la organización no se concentran en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.

De igual forma, también se registra que, en un muy alto grado, con el 48.5%, en la organización no se suele comentar aspectos negativos del trabajo con gente que no pertenece a la empresa.

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 18**

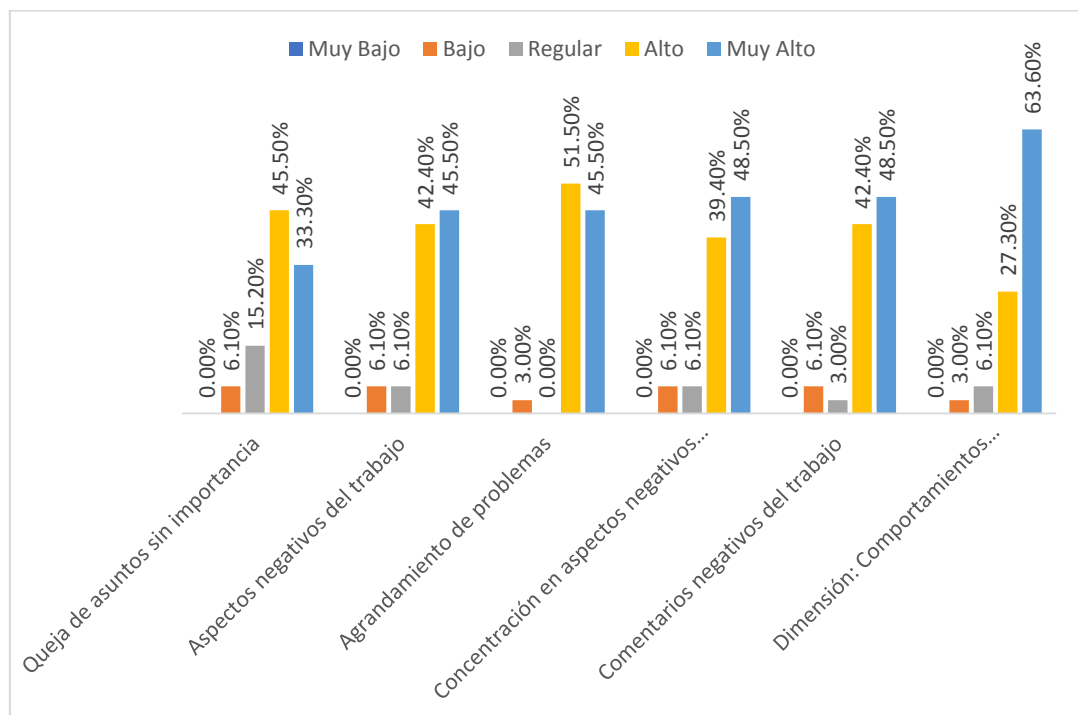
*Evaluación de la dimensión Comportamientos contraproducentes*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Queja de asuntos sin importancia	0.00%	6.10%	15.20%	45.50%	33.30%	100.00%
Aspectos negativos del trabajo	0.00%	6.10%	6.10%	42.40%	45.50%	100.00%
Agrandamiento de problemas	0.00%	3.00%	0.00%	51.50%	45.50%	100.00%
Concentración en aspectos negativos del trabajo	0.00%	6.10%	6.10%	39.40%	48.50%	100.00%
Comentarios negativos del trabajo	0.00%	6.10%	3.00%	42.40%	48.50%	100.00%
Dimensión: Comportamientos contraproducentes	0.00%	3.00%	6.10%	27.30%	63.60%	100.00%

Fuente. Resultado dimensión Comportamientos contraproducentes con IBM SPSS 24

**Figura 11**

*Evaluación de la dimensión Comportamientos contraproducentes*



Fuente. Resultado dimensión Comportamientos contraproducentes con IBM SPSS 24

#### **4.1.2.4. Dimensión: Rendimiento en el contexto**

La dimensión Rendimiento en el contexto, fue evaluada en función de cuatro indicadores. Los resultados muestran percepciones mayormente positivas con un 45.5% de valoraciones en alto grado, seguido por el 51.5% en muy alto grado.

Estos hallazgos indican que mayormente en un alto grado, es decir con el 69.7%, los trabajadores planifican su trabajo de manera tal que puede hacerlo en tiempo y forma.

Por otro lado, con percepciones mayormente en alto grado, es decir con el 48.5%, los trabajadores indicaron que trabajan manteniendo sus habilidades laborales actualizadas.

Así también, los trabajadores indican que, en un alto grado, con el 48.5%, participan activamente de las reuniones laborales.

En tanto, también se registra que, en un alto grado, con el 57.6%, en los trabajadores muestran una planificación laboral óptima.

A continuación, se presenta la tabla de resultados de forma descriptiva.

**Tabla 19**

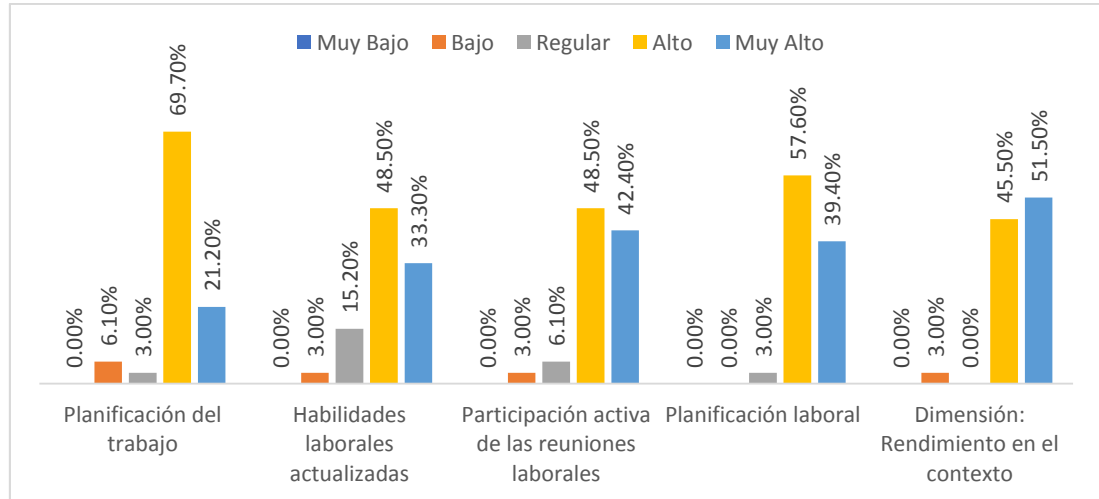
*Evaluación de la dimensión Rendimiento en el contexto*

	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto	Total
Planificación del trabajo	0.00%	6.10%	3.00%	69.70%	21.20%	100.00%
Habilidades laborales actualizadas	0.00%	3.00%	15.20%	48.50%	33.30%	100.00%
Participación activa de las reuniones laborales	0.00%	3.00%	6.10%	48.50%	42.40%	100.00%
Planificación laboral	0.00%	0.00%	3.00%	57.60%	39.40%	100.00%
Dimensión: Rendimiento en el contexto	0.00%	3.00%	0.00%	45.50%	51.50%	100.00%

*Fuente.* Resultado dimensión Rendimiento en el contexto con IBM SPSS 24

**Figura 12**

*Evaluación de la dimensión Rendimiento en el contexto*



*Fuente.* Resultado dimensión Rendimiento en el contexto con IBM SPSS 24

## 4.2 Comprobación de hipótesis

### 4.2.1. Verificación de la hipótesis general

La hipótesis general formula:

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

#### Tabla 20

##### *Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis general*

			Variable independiente : El clima organizacional	Variable dependiente: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable independiente: El clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.788(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	33	33
	Variable dependiente: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.788(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	33	33

*Fuente.* Resultado prueba de hipótesis general con IBM SPSS 24

La regla de decisión es:

Valor de significancia (P-Valor) < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna y rechaza la nula

Valor de significancia (P-Valor) > 0.05: Se rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula

**Análisis:** Debido a que el valor de significancia calculado es menor de 0.05, se establece que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, existe una relación moderada entre las variables a partir del coeficiente de correlación de 0.788.

**Decisión:** Se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

#### **4.2.2. Verificación de las hipótesis específicas**

##### *4.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1*

La hipótesis específica 1 plantea:

H0: No existe relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

H1: Existe relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

Con la finalidad de contrastar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

**Tabla 21***Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1*

			Variable independiente : El clima organizacional	Variable dependiente: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Credibilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.697(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	33	33
	Variable dependiente: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.697(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	33	33

*Fuente.* Resultado prueba de hipótesis específica 1 con IBM SPSS 24

Siendo la regla de decisión:

Valor de significancia (P-Valor) < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna y rechaza la nula

Valor de significancia (P-Valor) > 0.05: Se rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula

**Análisis:** Tomando en cuenta que el valor de significancia calculado es menor de 0.05, se establece que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, existe una relación moderada entre la dimensión credibilidad y la variable desempeño laboral a partir del coeficiente de correlación de 0.697.

**Decisión:** Por tanto, se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

#### 4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

La hipótesis específica 2 establece que:

H0: No existe relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

H1: Existe relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

A fin de determinar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

**Tabla 22**

*Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2*

			Variable independiente : El clima organizacional	Variable dependiente: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Respeto	Coefficiente de correlación	1.000	.682(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	33	33
	Variable dependiente: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.682(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	33	33

*Fuente.* Resultado prueba de hipótesis específica 2 con IBM SPSS 24

Donde la regla de decisión es:

Valor de significancia (P-Valor) < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna y rechaza la nula

Valor de significancia (P-Valor) > 0.05: Se rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula

**Análisis:** Debido a que el valor de significancia calculado es menor de 0.05, se establece que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Así mismo, existe una relación moderada entre la dimensión respeto y variable desempeño laboral a partir del coeficiente de correlación de 0.682.

**Decisión:** Según los hallazgos, se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

#### **4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 3**

La hipótesis específica 3 formula:

H0: No existe relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

H1: Existe relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

**Tabla 23***Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3*

			Variable independiente : El clima organizacional	Variable dependiente: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Imparcialidad	Coefficiente de correlación	1.000	.542(**)
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	33	33
	Variable dependiente: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.542(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	33	33

Fuente. Resultado prueba de hipótesis específica 3 con IBM SPSS 24

La regla de decisión es:

Valor de significancia (P-Valor) < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna y rechaza la nula

Valor de significancia (P-Valor) > 0.05: Se rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula

**Análisis:** Tal como se aprecia, el valor de significancia calculado es menor de 0.05, por lo que se establece que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, existe una relación moderada entre las variables a partir del coeficiente de correlación de 0.542.

**Decisión:** Se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

#### 4.2.2.4. Prueba de hipótesis específica 4

La hipótesis específica 4 plantea:

H0: No existe relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

H1: Existe relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

Para establecer ello se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

**Tabla 24**

*Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 4*

			Variable independiente : El clima organizacional	Variable dependiente: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Orgullo	Coefficiente de correlación	1.000	.780(**)
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	33	33
	Variable dependiente: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.780(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	33	33

Fuente.Resultado prueba de hipótesis específica 4 con IBM SPSS 24

La regla de decisión es:

Valor de significancia (P-Valor) < 0.05: Se aprueba la hipótesis alterna y rechaza la nula

Valor de significancia (P-Valor) > 0.05: Se rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula

**Análisis:** Dado que el valor de significancia calculado es menor de 0.05, se determina que existe una relación significativa entre las variables de

estudio. Por otro lado, existe una relación moderada entre las variables a partir del coeficiente de correlación de 0.780.

**Decisión:** Se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

#### 4.2.2.5. Prueba de hipótesis específica 5

La hipótesis específica 5 plantea:

H0: No existe relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

H1: Existe relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

**Tabla 25**

#### *Prueba de Rho-Spearman para la hipótesis específica 5*

			Variable independiente: El clima organizacional	Variable dependiente: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Compañerismo	Coefficiente de correlación	1.000	.560(**)
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	33	33
	Variable dependiente: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.560(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	33	33

*Fuente.* Resultado prueba de hipótesis específica 5 con IBM SPSS 24

La regla de decisión es:

Valor de significancia (P-Valor)  $< 0.05$ : Se aprueba la hipótesis alterna y rechaza la nula

Valor de significancia (P-Valor)  $> 0.05$ : Se rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula

**Análisis:** Puesto que el valor de significancia calculado es menor de 0.05, se establece que existe una relación significativa entre las variables de estudio. Por otro lado, existe una relación moderada entre las variables a partir del coeficiente de correlación de 0.560.

**Decisión:** Se decide aprobar la hipótesis alterna formulada.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La investigación ha permitido demostrar que el clima organizacional y el desempeño laboral son adecuados, con niveles de percepción que denotan que los colaboradores están de acuerdo con el contexto laboral en el que se desenvuelven, y a raíz de ello, permiten lograr desempeños favorables para la organización.

En ese sentido se estableció la existencia de una relación significativa entre las variables, habiendo por tanto una interdependencia que explica que a medida que existe un mejor clima organizacional el desempeño de los trabajadores se ve favorecido, y en consecuencia estos mejores desempeños contribuyen a que el clima se vea fortalecido.

Los hallazgos guardan relación con investigaciones previas, tales como el caso de Meza (2018), en la cual, de forma similar al estudio, permite identificar que el clima organizacional tiene efectos sobre el desempeño laboral, a partir de una relación positiva, y que denotan que mientras mejor sea el clima organizacional los trabajadores mostrarán mejores desempeños.

Por otro lado, de forma similar con Zans (2017), también estudió las variables en mención, e igualmente denotó la relación formulada, en la que el desempeño laboral es un factor que se ve influenciado de forma positiva a partir de las características del clima organizacional.

Por otro lado, en concordancia con Luengo (2013), quien resalta dicha relación alta y significativa, indicando que en función que aumentan los valores del clima organizacional, aumentará de forma significativa los valores de la variable desempeño laboral, y que se puede demostrar en función del valor de significancia calculado y el coeficiente de correlación tal como se evidenció en la presente tesis.

En similitud con Pastor (2018), la relación entre ambas variables fue demostrada empleando la prueba de Rho-Spearman, la cual es prescindible para calcular el valor de significancia que determine la relación entre variables, y que denota una relación directa y significativa.

Por otro lado, tal como demostró Rojas (2018), coincide de forma similar en establecer dicha relación habiendo un diseño de tesis similar a partir de un nivel correlacional y no experimental, estableciendo según los resultados un valor de significancia menor de 0.05, y que de igual manera determina una relación significativa.

En tanto, según Pacheco (2017), se coincide en los resultados y en la forma de medición a partir de la implementación de la encuesta en uso de la escala de Likert, la cual facilitó la medición de la correlación según un diseño no experimental y transversal.

A nivel local también existen coincidencias en cuanto a la relación entre las variables, tales como se explica en los hallazgos de Salamanca (2013) y Alférez (2011), quienes denotan, a partir del nivel de significancia,

la existencia de una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

## **CONCLUSIONES**

### **Primera:**

El clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, lo cual se demostró de acuerdo al valor de significancia estadística menor de 0.05, y que permite demostrar que el clima organizacional permite generar efectos significativos para lograr mejoras sobre el rendimiento en la tarea, mejor control sobre los comportamientos contraproducentes y mejoras en el rendimiento en el contexto.

### **Segunda:**

La dimension credibilidad se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, lo que se demuestra según el valor de significancia calculado menor de 0.05, y que explica que la buena comunicación en la organización, las adecuadas habilidades gerenciales y la integridad en el trabajo permiten generar condiciones favorables para que existan mejores desempeños.

**Tercera:**

La dimension respeto se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, de acuerdo al valor de significancia menor de 0.05, y que explica que, en la institución al haber un adecuado apoyo profesional, colaboración e interés de la institución como persona, se logra mejores resultados en el desempeño laboral.

**Cuarta:**

La dimension imparcialidad se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, lo que se demostró según el valor de significancia menor de 0.05, y que explica que en la entidad existe una adecuada equidad de recompensas, ausencia de favoritismo y trato justo, lo que contribuye a que se generen un mejor desempeño laboral.

**Quinta:**

La dimension orgullo se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, lo que se demostró según el valor de significancia menor de 0.05, y que indica que en la institución existe adecuadas labores para el trabajo

individual, trabajo en equipo y una imagen corporativa positiva, lo cual en su efecto permite a su vez motivar la existencia de mejores desempeños.

**Sexta:**

La dimension compañerismo se relaciona de forma directa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021, lo que se debe al valor de significancia menor de 0.05, y que permite indicar que en la empresa se ha generado un adecuado sentimiento de familiaridad, hospitalidad y sentido de equipo, lo cual trae consigo que el desempeño laboral se vea favorecido.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se sugiere que la Gerencia General, en coordinación con el Área de Personal consideren participar de los Great Place To Work Institute, suscribiendo un convenio con dicha entidad a fin que se asigne profesionales del clima organizacional para que realicen visita y recomendaciones a la entidad a fin que se logre mejorar el ambiente de trabajo, y en efecto permita mejorar el desempeño laboral. Dicha visita permitirá determinar de forma directa cuáles son las falencias y retos que debe afrontar la entidad.

### **Segunda:**

El Área de Personal debe programar la ejecución de talleres dirigidos a las jefaturas en las que se motive respecto a la forma de comunicación y trato con respecto al personal a cargo, instando a mantener un clima adecuado, y motivando a su vez a que se logre mejores desempeños. Estos talleres deberán de ser ejecutados con participación total de las jefaturas de área, y a partir de ello suscribirse compromisos de acción.

### **Tercera:**

Se recomienda que el Área de Personal sensibilice al personal de la entidad sobre la importancia de cuidar un clima de trabajo adecuado, remitiendo para ello a cada trabajador un manual de buenas prácticas

durante la labor, que especifique los valores institucionales, misión y visión, y todos aquellos aspectos de la cultura de trabajo que motiven a la generación de respeto y un clima de labor adecuado, permitiendo con ello generar condiciones para un desempeño positivo.

**Cuarta:**

Es preciso que, mediante el Área de Personal, y con aprobación de la Gerencia General, se implemente un programa de reconocimiento al esfuerzo, en el que se incluyan bonos, y/o días de descanso a los trabajadores que hayan logrado las metas del puesto de trabajo y/o muestren un desempeño sobresaliente. Para ello es preciso delimitar los procedimientos de elección del mejor trabajador del mes y mejor trabajador del año, cuyo reconocimiento tenga una frecuencia continua.

**Quinta:**

Se sugiere la creación de un mural especial en la entidad, a cargo del Área de Personal, en el que se compartan los valores institucionales y aquellos aspectos relativos a la cultura de trabajo, diseñada con participación del personal de diferentes áreas, y en la que se permita realizar anuncios, comunicados y compartir información de importancia que contribuya a mejorar el desempeño del trabajo, logrando a su vez generar mayor orgullo e identificación con la entidad.

**Sexta:**

A fin de promover el compañerismo se sugiere que el Área de Personal eleve un cronograma de actividades a la Gerencia General, en la

que se proponga la celebración de días festivos relacionadas al trabajo, como también programe reconocimientos por cumpleaños, día de la madre, del padre y fechas importantes, que motiven el sentimiento de familiaridad y compañerismo, y que sea de alcance para todos los trabajadores de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alferez, J. (2011). *El clima organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna y su influencia en el desempeño laboral en el año 2009*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Alles. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Gránica.
- Alles, M. (2007). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360o*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2012). *Diccionario de Términos: Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Aptitus. (29 de abril de 2019). Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes". *Diario Gestión*.
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstica y consecuencias*. México: Trillas.
- Carcamo, M. (1968). *Las Relaciones humanas Y la administración de Personal*. Chile: Universidad Andrés Bello.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.
- Chiavenato. (2010). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a ed.). México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones (8a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Corcino, M. (2013). *Habilidades y destrezas en una persona*. España.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Drovett, S. (1992). *Diversión de la Salud*. Buenos Aires: Maechi.
- El Comercio. (7 de Diciembre de 2018). Conoce las 20 mejores empresas para trabajar en el Perú el 2018. *Diario El Comercio*.
- Empresariales. (2012). *Diccionario de RRHH y Términos*.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Universidad IBEROAMERICANA.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16, 31-45.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- García-Ruíz, R. (2002). *Formación para el desempeño de la dirección en centros escolares*. Santander: ANPE-Cantabria.
- Gibson, J., Ivancevich, M., & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Goldman, B., & Cropanzano, R. (2014). Justice' and 'fairness' are not the same thing. *Journal of Organizational Behavior*.

- Great Place to Work . (21 de julio de 2021). *¿Qué es el Culture Audit?*  
Obtenido de <https://greatplacetowork.es/culture-audit/>
- Great Place to Work. (2021). *¿Qué significa ser una empresa Certificada?*  
Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/>
- Great Place to Work. (2021). *Encuesta Trust Index®*. Obtenido de <https://www.greatplacetowork.com.pe/consultoria-de-cultura/sondee-analice-y-mejore-su-cultura>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Ibañez, M. (2009). *Administración de recursos humanos de la empresa*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Janoff-Bulman, R., & Werther, A. (2008). The Social Psychology of Respect: Implications for Delegitimization and Reconciliation. *Research Gate*.
- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración Contemporanea*. México: McGraw Hill.
- Keep on Moving. (14 de agosto de 2018). *Preparing for Take-off*. Obtenido de Ascendo Blog: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: una perspectiva global. (decimocuarta edición)*. México: McGraw-Hill, Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.

- Lefcovich, L. (2005). *Productividad: su gestión y mejora continua: objetivo estratégico*. México: El Cid.
- Levering, R. (1990). *A Great Place to Work: What Makes Some Employers So Good--And Most So Bad*. White Tape.
- Levering, R. (2009). *Trust Index - Versión 2009*. Great Place To Work Institute.
- Lewis, M. (2008). *Self-conscious emotions: Embarrassment, pride, shame*. New York: : Guilford Press.
- Luengo, Y. (2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial*". Venezuela: Universidad del Zulia.
- Martínez, C. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Chile: Viña del Mar.
- Mena, F. (24 de abril de 2019). Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes". *Diario Gestión*.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia el IMCOC:Un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista*. Chiapas, México: Universidad de Montemorelos.
- Mondy, R. (2005). *Personnel management*. México: Pearson Educación.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*.

- Nash, M. (1989). *Cómo incrementa la productividad del recurso*. Colombia: Norma.
- Pacheco, H. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pérez, G. (2016). *Diseño de Proyectos Sociales*. Madrid: Narcea.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo Conductivo del Talento Humano*. Perú: Universidad Nacional de San Marcos.
- Preciado, A. (2006). *Modelo de Evaluación por competencias laborales*. México D.F.: Cruz O.
- Rego, A., & Cunha, M. (2009). *How individualism–collectivism orientations predict happiness in a collectivistic*. *Journal of Happiness Studies*.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Rojas, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

- Salamanca, M. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna – 2009*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: Bioestadístico.
- Vanegas, E. (2009). *Glosario de Términos Administrativos*. Colombia.
- Wubben, M. (2012). *Is pride a prosocial emotion? Interpersonal effects of authentic and hubristic pride*. New York: Cognition and Emotion.
- Yufra, M. (2015). *El clima organizacional y el nivel de desempeño de los colaboradores de Image S.A.C. periodo 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2020.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	Variable independiente: El clima organizacional	Credibilidad	Comunicación	
¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.	El clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.			Habilidad gerencial	
						Respeto
				Apoyo profesional		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Imparcialidad	Colaboración	
					Interés como persona	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la credibilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> </ul>		Equidad en recompensas		
					Orgullo	Ausencia favoritismo
						Trato justo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el respeto y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la</li> </ul>		Compañerismo	Trabajo individual	
			Hospitalidad			
					Sentido de equipo	

<p>Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021?</li> <li>• ¿Existe relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021?</li> <li>• ¿Existe relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021?</li> </ul>	<p>Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> </ul>	<p>Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre la imparcialidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> <li>• Existe relación entre el orgullo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> <li>• Existe relación entre el compañerismo y el desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna en el año 2021.</li> </ul>
--	--	---

Variable dependiente: Desempeño Laboral	Rendimiento en la tarea	Tiempo y esfuerzo necesarios
		Soluciones creativas a problemas
		Tareas laborales desafiantes
		Inicio de nuevas tareas
		Resultados en la mente
		Conocimientos laborales actualizados.
		Nuevos desafíos en el trabajo.
	Comportamientos contraproducentes	Queja de asuntos sin importancia
		Aspectos negativos del trabajo
		Agrandamiento de problemas
		Concentración en aspectos negativos del trabajo
	Rendimiento en el contexto	Comentarios negativos del trabajo
	Planificación del trabajo	
	Habilidades laborales actualizadas	
	Participación activa de las	

					reuniones laborales
					Planificación laboral
MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	33 colaboradores	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No experimental, Transversal	Muestra:	33 colaboradores	Instrumentos:	Cuestionario
Nivel de investigación	Correlacional			Tratamiento estadístico:	SPSS Windows Versión 23

## Anexo 2

### Cuestionario

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL TRUST INDEX

Diseñado por Levering (2009) citado por Yufra (2015)

#### PRESENTACIÓN

Cuestionario de Clima Organizacional en los trabajadores de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna

#### DIRIGIDO A

Colaboradores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A

#### INSTRUCCIONES

Le agradecemos de antemano su colaboración respondiendo al presente cuestionario de tipo anónimo con sinceridad, marcando con un aspa (X) o cruz (+) la respuesta que considere usted conveniente según esta escala de calificación:

1: Casi siempre es falso	2: A veces es falso	3: Regular	4: A veces es verdadero	5: Casi siempre es verdadero
--------------------------	---------------------	------------	-------------------------	------------------------------

		ITEM	1	2	3	4	5	
Credibilidad	Comunicación	1	Mi jefe me comunica asuntos de importancia relacionados la empresa y a mi área.					
		2	Mi jefe me indica lo que espera de mi trabajo.					
		3	Mi jefe responde de manera directa a mis dudas.					
		4	Puedo hablar con mi jefe fácilmente.					
	Habilidad Gerencial	5	Mi jefe gestiona el área de manera eficiente.					
		6	Mi jefe planifica, organiza y coordina bien los tiempos de trabajo de sus colaboradores.					
		7	Mi jefe confía en puedo realizar bien mi trabajo sin tener que estar bajo su supervisión.					
		8	Mi jefe me permite tomar decisiones.					
		9	Mi jefe conoce la visión de la compañía y saber qué hacer en el área para ayudar a hacerla realidad.					
	Integridad	10	Mi jefe cumple lo que promete.					
		11	La conducta de mi jefe tiene coherencia con sus palabras.					

		12	El último recurso de mi jefe sería despedir a un colaborador, luego de haber agotado todas las opciones posibles.								
		13	Mi jefe maneja el área con honestidad.								
<b>Respeto</b>	<b>Apoyo Profesional</b>	14	La empresa me ofrece capacitación para mi desarrollo profesional.								
		15	La empresa me da las herramientas necesarias para hacer mi trabajo.								
		16	Mi jefe me agradece y reconoce cuando realizo bien mi trabajo y cuando demuestro mi esfuerzo.								
		17	Mi jefe entiende que puede haber errores involuntarios en el área.								
		18	Mi jefe motiva la innovación en el área, solicitando ideas y sugerencias a sus colaboradores.								
	<b>Interés como persona</b>	<b>Colaboración</b>	19	Mi jefe me hace partícipe de las decisiones del área.							
			20	Mi área es un lugar seguro donde trabajar.							
			21	Emocionalmente me siento bien trabajando en mi área.							
			22	La infraestructura de mi área es la adecuada para un buen ambiente de trabajo.							
			23	Mis asuntos personales de importancia los puedo atender con el permiso de mi jefe.							
			24	En mi trabajo tengo un balance equitativo entre mi vida personal y laboral.							
			25	Mi jefe se interesa por mí, no solo como empleado, sino como persona.							
			26	La empresa me ofrece beneficios adicionales a los de ley.							
<b>Imparcialidad</b>	<b>Equidad en Recompensas</b>	27	La empresa maneja los pagos salariales de manera transparente y justa.								
		28	La empresa reparte sus ganancias de manera justa y equitativa.								
		29	Recibo reconocimientos cuando realizo bien mi trabajo.								
		30	Me tratan bien, sin importar mi cargo.								
	<b>Ausencia Favoritismo</b>	31	Las promociones de personal son transparentes, objetivas y justas.								
		32	Mi jefe trata a sus colaboradores sin preferencias.								
		33	En mi área las personas hablan bien de los demás.								
	<b>Trato Justo</b>	34	En mi área el trato es bueno, sin importar el nivel socioeconómico.								
		35	Si tuviera algún problema o sugerencia, sé que puedo ser escuchado por mi jefe y ser tratado de manera justa.								

<b>Orgullo</b>	<b>Trabajo Individual</b>	36	Mi trabajo es importante para la empresa.						
		37	Valoro mi trabajo, siento que es especial.						
	<b>Trabajo Equipo</b>	38	Me siento orgulloso cuando mi equipo de trabajo logra los objetivos trazados.						
		39	Mis compañeros están dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para conseguir los objetivos del área.						
	<b>Imagen Corporativa</b>	40	Quiero desarrollarme personal y profesionalmente en esta empresa.						
		41	Siento orgullo al decir que trabajo en esta empresa.						
		42	A mis compañeros de área / área les gusta su trabajo.						
		43	Siento que la empresa está comprometida con la comunidad						
	<b>Compañerismo</b>	<b>Familiaridad</b>	44	En mi área celebramos las fechas especiales					
			45	Siento que puedo contar con el apoyo de mis compañeros de área.					
<b>Hospitalidad</b>		46	Puedo afirmar que trabajar en mi área es agradable.						
		47	Cuando ingresé a la empresa me dieron la bienvenida.						
		48	Me tratan bien, sin importar si soy trasladado a otra área						
<b>Sentido de Equipo</b>		49	Siento que en mi área somos un equipo.						
		50	Siento que mis compañeros se preocupan unos por otros.						
	51	Los nuevos colaboradores que ingresan a la compañía se integran rápido a nuestro equipo de trabajo							

*Muchas gracias*

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

(Gabini y Salessi, 2016)

Se ha elaborado el presente Cuestionario para medir el desempeño de los trabajadores a su cargo de la sede administrativa de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A., de la ciudad de Tacna

Le agradecemos de antemano su colaboración y se solicita responda el presente cuestionario de tipo anónimo con sinceridad, marcando con un aspa (X) o cruz (+) la respuesta que considere usted conveniente según esta escala de calificación de acuerdo al grado de cumplimiento, donde:

1: Muy bajo grado    2: Bajo grado                      3: Regular grado  
4: Alto grado            5: Muy alto grado

Dimensión 1: Rendimiento en la tarea					
Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios.	1	2	3	4	5
Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas.	1	2	3	4	5
Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.	1	2	3	4	5
Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran.	1	2	3	4	5
En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	1	2	3	4	5
Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	1	2	3	4	5
Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Comportamientos contraproducentes					
Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	1	2	3	4	5
Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	1	2	3	4	5
Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.	1	2	3	4	5
Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Rendimiento en el contexto					
Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma.	1	2	3	4	5
Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas.	1	2	3	4	5
Participé activamente de las reuniones laborales.	1	2	3	4	5
Mi planificación laboral fue óptima.	1	2	3	4	5

*Muchas gracias*

## Anexo 3

### Validación del Cuestionario para medir el Clima Organizacional

#### Validador N°1

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Campana Salgado Lessly Paola
- 1.2. Grado Académico: MBA Dirección y Gestión de Empresas
- 1.3 Profesión: ING. COMERCIAL
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del Instrumento:  
CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL.
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. Miguel Ferreyra Canales
- 1.8 Carrera Profesional / Especialidad: Ingeniería Comercial

##### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría			X		
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				3	12	10
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		25				

**II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 25

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

Tacna, 31 de mayo del 2022



\_\_\_\_\_  
Firma

## Validador N° 2

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): BURNEO ALVARÓN RENATO RODOLFO

1.2. Grado Académico MAGISTER

1.3 Profesión: ING. COMERCIAL

1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6 Denominación del Instrumento:

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL.

1.7. Autor del instrumento: Bach. Miguel Ferreyra Canales

1.8 Carrera Profesional / Especialidad: Ingeniería Comercial

#### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>							28

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa:   28  

3.2. Opinión:    FAVORABLE   X      DEBE MEJORAR           

                  NO FAVORABLE           

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 20 de Abril de 2022



\_\_\_\_\_

Firma

## Validador N° 3

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):	Sharon Riveros Arteaga
1.2. Grado Académico:	Magister
1.3 Profesión:	Ingeniera Comercial
1.4. Institución donde labora:	Universidad Privada de Tacna
1.5. Cargo que desempeña:	Docente
1.6 Denominación del Instrumento:	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL.
1.7. Autor del instrumento:	Bach. Miguel Ferreyra Canales
1.8 Carrera Profesional / Especialidad:	Ingeniería Comercial

#### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable			x		
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>				3	16	5
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		24				

**III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 20 de Abril de 2022



\_\_\_\_\_

Firma

Mag. Sharon Riveros Arteaga

CIP N° 212958

## Validación del Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

### Validador N° 1

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Campana Salgado Lessly Paola
- 1.2. Grado Académico MBA Dirección y Gestión de Empresas
- 1.3 Profesión: ING. COMERCIAL
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del Instrumento:  
CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. Miguel Ferreyra Canales
- 1.8 Carrera Profesional / Especialidad: Ingeniería Comercial

##### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			X		
SUMATORIA PARCIAL				3	20	
SUMATORIA TOTAL		23				

**II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.4. Valoración total cuantitativa:   23  

3.5. Opinión:      FAVORABLE   X        DEBE MEJORAR           

                  NO FAVORABLE           

3.6. Observaciones:   Se sugiere en el segundo instrumento, especificar mejor los indicadores  
de las dimensiones, expresarlos de modo que se expresen de forma medible.

---

---

---

2

Tacna, 31 de mayo del 2022



---

Firma

## Validador N° 2

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): BURNEO ALVARÓN RENATO RODOLFO

1.2. Grado Académico MAGISTER

1.3 Profesión: ING. COMERCIAL

1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE

1.6 Denominación del Instrumento:

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

1.7. Autor del instrumento: Bach. Miguel Ferreyra Canales

1.8 Carrera Profesional / Especialidad: Ingeniería Comercial

#### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				



## Validador N° 3

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):	Sharon Riveros Arteaga
1.2. Grado Académico:	Magister
1.3 Profesión:	Ingeniera Comercial
1.4. Institución donde labora:	Universidad Privada de Tacna
1.5. Cargo que desempeña:	Docente
1.6 Denominación del Instrumento:	CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESMPENÑO LABORAL
1.7. Autor del instrumento:	Bach. Miguel Ferreyra Canales
1.8 Carrera Profesional / Especialidad:	Ingeniería Comercial

#### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.4. Valoración total cuantitativa: 27

3.5. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR

NO FAVORABLE

3.6. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 20 de Abril de 2022



\_\_\_\_\_  
Firma  
Mag. Sharon Riveros Arteaga  
CIP N° 212958