

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA JJC
BESALCO EN EL PROYECTO DE QUELLAVECO, 2022**

TESIS

Presentada por:

Bach. Diana Carola Catacora Mamani

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA - PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN


Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA JJC
BESALCO EN EL PROYECTO DE QUELLAVECO, 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 01 de diciembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

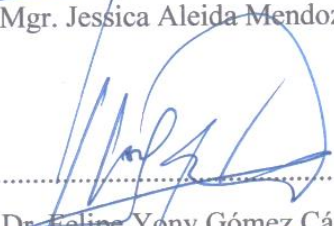
PRESIDENTE :


.....
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

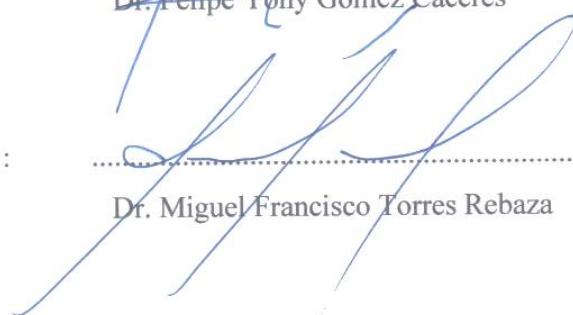
SECRETARIA :


.....
Mgr. Jessica Aleida Mendoza Aranzamendi

VOCAL :


.....
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

ASESOR :


.....
Dr. Miguel Francisco Torres Rebaza

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Mgr. MIGUEL FRANCISCO TORRES REBAZA en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N° 10605-2022-FCJE/UNJBG de la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA JJC BESALCO EN EL PROYECTO QUELLAVECO, 2022" . Presentada por la Bachiller DIANA CAROLA CATAORA MAMANI. para optar el título de Licenciado en Administración. Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 4%. Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio Institucional.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para su obtención del grado/ título/ especialidad.



Mgr. Miguel F. Torres Rebaza

00412699

DEDICATORIA

Dedicado a mis queridos padres Remigio y Liduvina quienes siempre están conmigo apoyándome en cada sueño, sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme. Quiero expresarles que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor el Mg. Miguel Torres por ser guía en el desarrollo de la tesis.

A los trabajadores de la empresa JJC BESALCO por ser la población y muestra en este estudio.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.3. Delimitación de la investigación.....	8
1.4. Objetivos	8
1.5. Hipótesis.....	9
1.6. Operacionalización de variables	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Glosario de términos básicos	53

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	55
3.1. Enfoque	55
3.2. Diseño	55
3.3. Nivel.....	55
3.4. Tipo	56
3.5. Población y muestra	56
3.6. Métodos y técnicas de recolección de datos	57
3.7. Métodos y técnicas de análisis de datos	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. Resultados	59
4.2. Discusión.....	80
CONCLUSIONES	89
RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	107
Anexo 1. Matriz de consistencia	107
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	109
Anexo 3. Validación de instrumentos	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	11
Tabla 2	Cantidad de trabajadores.....	56
Tabla 3	Valoración del coeficiente de Alfa Cronbach.....	59
Tabla 4	Alpha de Cronbach - Clima organizacional.....	60
Tabla 5	Alpha de Cronbach - Desempeño laboral	61
Tabla 6	Prueba de normalidad de las variables.....	71
Tabla 7	Correlación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral	72
Tabla 8	Correlación entre la responsabilidad y riesgo y el desempeño laboral.....	73
Tabla 9	Correlación entre el sistema de recompensa y el desempeño laboral.....	74
Tabla 10	Correlación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral	76
Tabla 11	Correlación entre el ambiente de apoyo y el desempeño laboral	77
Tabla 12	Correlación entre la identidad y el desempeño laboral.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de intervención PMCO	26
Figura 2 Diagrama de intervención	27
Figura 3 Modelo de gestión del clima organizacional (CO).....	29
Figura 4 Factores influyentes en el desempeño.....	44
Figura 5 Distribución de frecuencias de la Responsabilidad y riesgo	62
Figura 6 Distribución de frecuencias del Sistema de recompensa	63
Figura 7 Distribución de frecuencias de la Estructura organizacional	64
Figura 8 Distribución de frecuencias del Ambiente de apoyo.....	65
Figura 9 Distribución de frecuencias de la Identidad	66
Figura 10 Distribución de frecuencias de la variable Clima organizacional	67
Figura 11 Distribución de frecuencias de los Factores actitudinales.....	68
Figura 12 Distribución de frecuencias de los Factores operativos	69
Figura 13 Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	107
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	109
Anexo 3. Validación de instrumentos.....	112

RESUMEN

La presente indagación tuvo como finalidad principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022. Para su respectiva ejecución se utilizó un sistema metodológico basado en un enfoque cuantitativo, tipo básica, descriptivo – correlacional y de diseño no experimental-transversal; además, se consideró una muestra de 103 trabajadores administrativos pertenecientes a la entidad estudiada a quienes se les aplicó un cuestionario. Sus hallazgos demostraron la existencia de una asociación positiva y significativa entre las variables estudiadas con un grado significativo de .000 y un coeficiente de Pearson de $r = .535$ lo que significa que al poseer un adecuado y favorable clima laboral el desempeño del colaborador se verá optimizado. De igual modo, se estableció un vínculo positivo con las dimensiones responsabilidad y riesgo, sistema de recompensas, estructura organizacional, ambiente de apoyo e identidad con un coeficiente de .375, .250, .455, .403 y .671 respectivamente con la variable desempeño laboral. Concluyendo que un mejor desarrollo de un entorno responsable con la aplicación de recompensas, correcta estructura, apoyo e identidad se asocia con mejoras en el desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores administrativos

ABSTRACT

The main purpose of this research was to determine the relationship between organizational climate and work performance in the administrative workers of the JJC Besalco Company in the Quellaveco project, 2022. For its respective execution, a methodological system based on a quantitative approach, basic, descriptive-correlational and non-experimental-cross-sectional design was used; in addition, a sample of 103 administrative workers belonging to the studied entity was considered, to whom a questionnaire was applied. The findings demonstrated the existence of a positive and significant association between the variables studied with a significant degree of .000 and a Pearson coefficient of $r = .535$, which means that by having an adequate and favorable work environment, the employee's performance will be optimized. Similarly, a positive link was established with the dimensions responsibility and risk, reward system, organizational structure, supportive environment and identity with a coefficient of .375, .250, .455, .403 and .671 respectively with the work performance variable. Concluding that a better development of a responsible environment with the application of rewards, correct structure, support and identity is associated with improvements in employee performance.

Key words: Organizational climate, job performance, administrative workers.

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es muy importante dentro de toda empresa, ya que involucra aspectos como las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, físicas e intangibles, la supervisión y dirección, entre otros factores que pueden definir la percepción de los trabajadores acerca de su entorno laboral. Esta percepción que puede generarse sobre el clima organizacional en su empresa puede relacionarse con la forma en que desempeñan sus funciones. Al sentirse a gusto con el ambiente de trabajo, pueden también desempeñar tranquilamente sus actividades. Por el contrario, en casos de percibir un ambiente hostil e inadecuado puede provocarles en ellos desgano de realizar un buen trabajo. Es por ello, la relevancia del estudio del clima organizacional y su relación con el desempeño del personal, propósito de la presente investigación en el personal administrativo de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

La realización del estudio se distribuye en cuatro capítulos: El primer capítulo abarca los aspectos de la problemática, donde se incluye la descripción del problema, la justificación e importancia de la investigación, así como la delimitación de estudio, los objetivos, las conjeturas formuladas y también la operacionalización de variables. En el segundo capítulo, se detalla el marco teórico, el cual comprende los antecedentes tanto internacionales, nacionales como locales; así como las bases teóricas de ambas variables de análisis y un glosario de términos básicos.

Seguidamente, en el capítulo tres se especifica el marco metodológico aplicado, donde se incluyen los apartados de enfoque, diseño, nivel y tipo de investigación; además, se detalló la población y muestra de estudio; así como los métodos y técnicas para la recolección y análisis de los datos. Respecto al cuarto capítulo, este expone los resultados descriptivos e inferenciales de cada variable, ello mediante tablas y figuras para un mejor entendimiento; asimismo, se realizó la discusión de los resultados. Por último, se presentaron las conclusiones y

recomendaciones de la investigación; exponiendo finalmente las referencias bibliográficas y los anexos del estudio.

CAPÍTULO I

ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día el clima organizacional resulta ser un componente muy imprescindible en cualquier organización; dado que, este resulta de la existencia de diferentes actividades desarrolladas por los miembros siendo relevante por las consecuencias que trae consigo entre ellos el desempeño laboral (Canales et al., 2021); por ello, el mantener un buen ambiente armonioso será de ayuda para influenciar en el comportamiento laboral de los colaboradores en la ejecución de sus funciones y actividades generando beneficios individuales y organizacionales (Olivera et al., 2021).

A nivel internacional, en Colombia se reveló en una empresa de servicios un desempeño medio del empleado; debido, a la existencia de un clima regular dentro de la organización pues la entidad no ofrece frecuentemente estímulos y orientación en las actividades asignadas, ausencia de medios de comunicación efectivos lo cual genera desmotivación y poca complacencia en el desarrollo de funciones demostrando la importancia de incentivar un buen espacio laboral (Brito et al., 2020). Por otro lado, en una encuesta implementada en Argentina se detectó que el clima es muy importante para los integrantes de una organización, pues estos lo consideran de gran importancia para una eficiente desempeño; a pesar de ello, el 48% de los consultados designaron no tener ningún tipo de reconocimiento por su rendimiento (Montoya et al., 2021).

También se encontró en un estudio ecuatoriano un deficiente desempeño de los colaboradores teniendo como causa principal un clima inadecuado; puesto que, la entidad no realiza ningún tipo de diagnóstico para identificar qué factores están influenciando en la existencia de un defectuoso entorno; además, existe

falta de comunicación sobre las modificaciones de la organización lo cual genera molestias en el personal produciendo a la misma vez la ausencia de compromiso con las metas institucionales; debido, a dichos elementos se ha reflejado una mediana motivación y rendimiento individual por parte del empleado pues no se efectúan ningún tipo de compensación lo cual conlleva a la baja ejecución de las funciones asignadas afectando no solo a la organización sino al crecimiento personal del colaborador (Aldaz et al., 2022).

A nivel nacional, en una encuesta desarrollada por Aptitus se evidenció que el 86% de los participantes quienes fueron colaboradores indicaron como razón principal de cambiar de empleo la existencia de un defectuoso clima laboral (Montoya et al., 2021). Igualmente, en los colaboradores de una entidad limeña se encontró que una proporción manifiesta un inadecuado desempeño laboral siendo ocasionado por la ausencia de un entorno de trabajo poco favorable (Olivera et al., 2021), dentro del cual inciden diversos elementos como la ausencia de mecanismos de orientación en las funciones asignadas generando sentimientos de insatisfacción en el personal y conllevando a un rendimiento bajo (Puitiza et al., 2020).

Asimismo, en colaboradores de empresas ayacuchanas se identificó que aproximadamente el 13% de ellos indicaron la ausencia de un clima laboral inadecuado; a causa de, que los miembros no se sientan totalmente satisfechos con sus funciones asignadas, expectativas de crecimiento profesional y con las relaciones laborales; además, se ha identificado instalaciones defectuosas, ausencia de remuneraciones y medios comunicativos deficientes, todo esto generando una percepción baja sobre dicho factor (Bravo et al., 2023).

Siendo así, en colaboradores administrativos pertenecientes a una empresa de Trujillo también se identificó un desempeño defectuoso lo cual es originado principalmente por la presencia de un clima no óptimo, pues el personal se enfoca en sus metas personales dejando de lado las institucionales,

hay carencia de incentivos que provocan desmotivación al ejecutar las funciones, ausencia de capacitaciones, malos vínculos laborales todo ello perjudicando al rendimiento del empleado y por ende a la consecución de objetivos (Montoya et al., 2021).

A nivel local, en una entidad perteneciente al Distrito de Moquegua se identificó un desempeño bajo del personal siendo originado por diversas razones entre ellos por la ausencia de compensaciones, beneficios y remuneraciones; además, del estado del entorno físico de la organización y malos vínculos laborales e inadecuado clima organizacional ocasionando desmotivación en los miembros al efectuar sus actividades y por ende conllevando a un bajo rendimiento laboral (Morales et al., 2021).

A nivel local, la empresa JJC Besalco del proyecto Quellaveco, se dedica a brindar diversos servicios de ingeniería, construcción, mineros y concesiones de infraestructura; empresa que se caracteriza por contar con un ambiente altamente cambiante y de mucha responsabilidad laboral, donde sus trabajadores administradores están sometidos a presiones por desempeñar un trabajo eficiente en beneficio de la organización. Así, se ha evidenciado una discordancia con el ambiente organizacional, ya que el personal está expuesto a una sobrecarga laboral que supera sus capacidades, consideran que no se les permite tomar decisiones en sus puestos, hay pocas oportunidades para compartir ideas innovadoras y que estas se hagan efectivas; además, en ocasiones se suscitan discrepancias entre compañeros y superiores que provocan un ambiente tenso. Por otra parte, perciben que las recompensas y beneficios podrían mejorar para satisfacción de los trabajadores. Todos estos aspectos han ocasionado que el personal administrativo desarrolle sus funciones en un ambiente poco agradable, desempeñándose de manera monótona, con poca actitud, interés e iniciativa que, en ocasiones, prefieren el trabajo individual sobre el en equipo, además de mostrar poca innovación en sus responsabilidades. En consecuencia, muestran

un desempeño ni óptimo ni esperado, lo cual se ve reflejado y afecta también en los resultados para la organización. Es por esto que la empresa debe atender aquellas falencias respecto al clima organizacional a fin de lograr una buena impresión en los trabajadores, comprometiéndose en desarrollar un trabajo ideal.

Por ello, el presente estudio tiene como **problema general**: ¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?; para ello, también se plantearon las siguientes **preguntas específicas**: ¿Cómo es la relación entre la responsabilidad y riesgo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?; ¿Cómo es la relación entre el sistema de recompensa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?; ¿Cómo es la relación entre la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?; ¿Cómo es la relación entre el ambiente de apoyo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?; ¿Cómo es la relación entre la identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022? Preguntas que permiten encaminar el desarrollo de la investigación.

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La labor profesional administrativa en la vida del ser humano cumple un rol de gran relevancia pues las personas pasan la mayoría del tiempo trabajando e interactuando en las instituciones a las que están adscritos, de la cual dependerá el vínculo entre el clima laboral y el desempeño manifestado en una relación satisfactoria y estimulante que no perjudique el progreso de la organización, pues

un clima desfavorable representa un sinnúmero de desventajas tanto para la organización como para los trabajadores.

Respecto a su relevancia teórica, el estudio se realiza considerando autores de trascendencia que desarrollaron teorías y conceptos sobre las variables de estudio, con lo cual se pudo dar sustento al desarrollo de la investigación. Además, se espera verificar la conexión del clima organizacional con el desempeño laboral, y así poder aceptar o rechazar el postulado sobre que ambas variables guardan conexión, sirviendo de aporte teórico para profundizar la literatura actual sobre el comportamiento de las variables en un contexto específico.

Este estudio tiene una relevancia social, por cuanto el mejorar el clima genera una huella socioeconómica positiva para la institución objeto de estudio y sociedad en general, promoviendo en los trabajadores un estímulo de competencia sana entre sí, adquiriendo excelentes resultados. De esta forma, el desarrollo del estudio contribuirá tanto al lugar y personal de estudio, así como a las demandas de la sociedad respecto al tema analizado, de modo que se mejore los ambientes organizacionales conjuntamente con el desempeño de los trabajadores, lo cual repercute también en los resultados de las empresas.

En cuanto a su relevancia práctica, esta radica en los beneficios que se obtendrán a partir de los resultados del estudio los cuales podrán ser utilizados por los directivos de la empresa JJC Besalco a fin de desarrollar una mejor evaluación del ambiente en la empresa, poniendo mayor énfasis en su importancia, de manera que los trabajadores perciban cambios para su mejor desempeño en la empresa. Es así que la investigación aportará con valiosa información a los encargados de las decisiones gerenciales para que mejoren la gestión del clima organizacional y el desempeño del personal administrativo.

Finalmente, el estudio se justifica metodológicamente por emplear el método científico para su desarrollo, donde se siguió una orientación cuantitativa, correlacional que permitió el uso del cuestionario para la medición de las variables y sus dimensiones, con lo cual se pudo forjar nuevos conocimientos confiables y válidos para su consideración en próximas investigaciones semejantes.

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Delimitación temporal

El desarrollo de la investigación se delimita al periodo 2022; es decir, el estudio de las variables es dentro de enero a diciembre del mencionado año.

1.3.2 Delimitación espacial

La investigación se desarrolla en la empresa JJC Besalco del proyecto Quellaveco la cual está ubicada en el distrito de Torata, provincia de Mariscal Nieto y departamento de Moquegua.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de relación que existe entre la responsabilidad y riesgos con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de recompensa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Determinar el nivel de relación que existe entre la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Determinar el nivel de relación que existe entre el ambiente de apoyo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Determinar el nivel de relación que existe entre la identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

H1: El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

H0: El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

1.5.2 Hipótesis específicas

HE1: La responsabilidad y riesgo se relacionan de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

HE2: El sistema de recompensa se relaciona positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

HE3: La estructura organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

HE4: El ambiente de apoyo se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

HE5: La identidad se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	El clima laboral es definido como la apreciación grupal de las percepciones formadas por los colaboradores siendo resultado de las interacciones diarias en la organización lo cual genera efectos negativos o positivas en el rendimiento (Pedraza N. , 2018).	La variable clima organizacional será operacionalizado a través de sus dimensiones responsabilidad y riesgo, sistema de recompensas, estructura organizacional, ambiente de apoyo e identidad.	Responsabilidad y Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Proactividad - Toma de decisiones - Oportunidades 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted cree que se tiene confianza en el trabajo individual de las personas? 2. ¿Cree que los colaboradores siempre asumen la responsabilidad de su trabajo? 3. ¿Considera que la única manera de salir adelante es ser proactivo en el trabajo? 4. ¿Piensa usted que la toma de decisiones en esta entidad siempre busca alcanzar la eficiencia máxima? 5. ¿Cree usted que sus superiores están dispuestos a dar oportunidades a las buenas ideas?
			Sistema de recompensas	<ul style="list-style-type: none"> - Ascensos - Reconocimiento - Llamadas de atención y sanciones 	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Considera que existe un sistema de escalafón que promueve el ascenso de los mejores empleados? 7. ¿Cree que las recompensas y estímulos son mayores a las llamadas de atención y críticas hacia el trabajo? 8. ¿Considera que si se comete un error en la organización se aplican sanciones administrativas? 9. ¿Concuerda en que las personas son recompensadas en proporción al desempeño en el trabajo?
			Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Definición y estructura de puestos - Niveles jerárquicos - Políticas institucionales - Planificación y organización de actividades 	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Los puestos de trabajo están claramente definidos y estructurados en la organización? 11. ¿Conoce claramente la estructura jerárquica de la organización? 12. ¿Considera que se respetan los niveles jerárquicos en la organización? 13. ¿Conoce claramente las políticas de la organización? 14. ¿Considera que existe una planificación y organización de las actividades orientadas a la productividad del trabajo?
			Ambiente de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones laborales - Trato laboral - Respaldo - Necesidades del personal 	<ol style="list-style-type: none"> 15. ¿Se tiene una estrecha relación entre el superior y los empleados? 16. ¿Considera que existe un ambiente agradable dentro de la organización? 17. ¿Cree que las personas en la organización tienden a ser amistosas hacia los demás? 18. ¿Se tiene el apoyo de los superiores cuando se comete un error? 19. ¿Cuenta usted con la ayuda de su superior y compañeros cuando tiene una tarea difícil?

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
					20. ¿Considera que sus superiores realizan un esfuerzo por conocer las aspiraciones que tienen los colaboradores dentro de la organización?
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua - Satisfacción - Sentido de pertenencia - Objetivos personales 	21. ¿Considera que existe una fuerte presión por mejorar continuamente el rendimiento de los empleados? 22. ¿Cree que sus superiores consideran que, si la gente está contenta, el desempeño será mejor? 23. ¿Considera sentirse orgulloso de pertenecer a esta institución? 24. ¿Considera que existe lealtad por parte del personal hacia la entidad? 25. ¿Cree que es posible conciliar los objetivos personales con los objetivos de la organización?
Desempeño Laboral	Es definido como la constancia del colaborador sobre los procedimientos desarrollados para la mejora de la organización enfocados en la calidad de servicio, eficiencia y rendimiento operacional (Grados, 2022).	La dimensión desempeño laboral será operacionalizado a través de sus dimensiones factores actitudinales y factores operativos.	Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Disciplina - Iniciativa - Creatividad 	1. ¿Llega puntual a su trabajo? 2. ¿Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente? 3. ¿Presenta a tiempo sus informes de avance? 4. ¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica? 5. ¿Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo? 6. ¿Se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato? 7. ¿Mantiene limpio y ordenado su sitio de trabajo? 8. ¿Conozco las funciones de mi puesto de trabajo? 9. ¿Registra salidas de su centro laboral antes del horario establecido? 10. ¿Sus compañeros de trabajo confían en sus capacidades?
			Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del trabajo - Aptitud - Trabajo en grupo 	11. ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo? 12. ¿Cumple con las políticas laborales de la empresa? 13. ¿Conozco las funciones propias de mi puesto? 14. ¿Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades? 15. ¿Cumple con todas las funciones asignadas? 16. ¿Piensa constantemente en cambiar de trabajo? 17. ¿Alcanza las bonificaciones por cumplimiento de metas? 18. ¿He mejorado mi productividad de forma progresiva? 19. ¿He recibido elogios por mi desempeño laboral? 20. ¿He recibido llamadas de atención por el desarrollo de mi trabajo?

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Internacionales

Abun et al. (2023) en su investigación “*Medición del Efecto del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Empleados según lo perciben los Empleados*” en Filipinas; se propusieron encontrar el vínculo entre ambas variables. Para ello, siguieron una metódica cuantitativa, descriptiva-correlacional; tomando al personal administrativo y docente de la institución Divine Word College of Laoag como población a quienes se encuestó. Las derivaciones mostraron que el ambiente organizacional es percibido como alto con un valor de 3.74; por otro lado, el desempeño del personal fue moderado con 3.10; además, su coeficiente R-cuadrado fue de 0.392 entre variables y sus dimensiones claridad, estándares, responsabilidad, flexibilidad, recompensa y compromiso se asociaron con la segunda variable en -0.126, -0.050, 0.066, 0.523, -0.370 y 0.667 respectivamente. Concluyendo la presencia de una conexión positiva entre el clima organizacional y el desenvolvimiento de los trabajadores; de modo que, el mejoramiento del ambiente contribuye y afecta positivamente en el desempeño individual de cada trabajador de la institución.

González y Morales (2020), desarrollaron un artículo sobre “*El clima de las organizaciones y el desempeño de sus trabajadores del servicio de Renta Internas*” en Ecuador, tuvo como fin el identificar la relación entre las variables. Se tuvo como modelo cuantitativo de tipo exploratorio, donde 128 trabajadores públicos del SRI de Ambato conformaron la muestra, quienes fueron participantes de un cuestionario, del cual se obtuvo como hallazgos que, la relación entre clima en las organizaciones con el desempeño de los trabajadores

es fuerte y directa, con un valor de Pearson de 0.959 con significancia 0.000; además, con el r cuadrado se manifiesta una variación del 92% de desempeño de los colaboradores en relación a los indicadores del clima en el trabajo; las dimensiones relación interpersonal, comunicación, reconocimiento, delegación de funciones se asocian con la segunda variable en 0.177, 0.176, 0.151 y 0.254 respectivamente. En conclusión, existe un vínculo fuerte, significativo y directo entre el clima de las entidades con el desempeño de los colaboradores del sector público del SRI, pues de este depende la armonía del entorno para el correcto funcionamiento de las actividades diarias.

Almeida (2020) en su estudio denominado “*Clima organizacional y el desempeño docente en educación general básica*” su propósito fue analizar el vínculo existente entre las dos variables estudiadas. Desarrollando una metódica cuantitativa, correlacional y sin experimentación, su muestra correspondió a 45 individuos quienes brindaron respuesta a un cuestionario formulado. Como hallazgos se obtuvo a las recompensas en rango bueno con 62.2%, apoyo en nivel bueno con 57.8% y al clima laboral en rango adecuado con 62%; mientras que, la segunda variable en rango bueno con 53%, su coeficiente Spearman entre variables fue 0.848 con significancia inferior a 0.05 demostrando la hipótesis. Concluyendo la presencia de un vínculo positivo y directo entre el clima laboral con el desempeño; es decir, una mejora en el entorno de trabajo traerá consigo cambios favorables para el rendimiento de los colaboradores lo cual será beneficioso para la mejora continua de la organización.

De la misma manera, Paredes y Quiroz (2021) en “*Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*” se propuso determinar el vínculo entre ambas variables. Su estudio fue cuantitativo, de tipología aplicada, correlacional y sin experimentación; tomando a 379 trabajadores de los tres principales supermercados de la ciudad como muestra, a quienes se encuestó sobre el tema.

Se demostró significativa conexión positiva de nivel bajo entre las variables, con un valor p de 0.000 y un factor de relación de Spearman de 0.294; por otro lado, las dimensiones autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales se asocian con la segunda variable en 0.278, 0.379, 0.299, 0.268 y 0.271 comprobando las hipótesis. Se concluyó que el clima de las empresas sí tienen relación positiva con el desenvolvimiento de los trabajadores, aunque no sea de forma contundente; no obstante, demuestra que es importante que se atiendan ambas variables dentro de las organizaciones.

Ordóñez y Vásquez (2019) en su estudio: “*Clima organizacional y desempeño laboral: caso empresa pública del control de tránsito Babahoyo*” se centró en estudiar la asociación entre las variables estudiadas, efectuando una metódica mixta, aplicada, correlacional y sin experimentación, considerando como muestra a 52 individuos a quienes se les aplicó una encuesta como técnica. Entre sus resultados el 53% de los consultados mencionaron al clima organizacional rango óptimo; mientras que, el desempeño se encontró en rango adecuado con 53%, su coeficiente entre variables Pearson fue 0.641 con significancia 0.000 inferior a 0.05; también, con el chi-cuadrado se evidencia su incidencia siendo 25.937 estableciendo su vínculo significativo. Concluyendo que el clima laboral se asocia con el desempeño del colaborador; puesto que, la existencia de un entorno laboral adecuado fomentaría la buena realización de las funciones del personal incentivando su motivación y creatividad en sus asignaciones.

2.1.2 Nacionales

Pachas (2023) expuso sobre “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alto Larán, provincia de Chíncha”, con el propósito de conocer la conexión entre ambas variables; su metodología fue cuantitativa, descriptiva-correlacional con una población encuestada de 132 trabajadores municipales. Los resultados

mostraron que el 33 % percibe como bueno el ambiente organizacional; mientras que, para el 31 % de encuestados se percibe un desempeño laboral deficiente. En cuanto a la conexión de ambos constructos, se evidenció un p valor igual a 0.000 con un valor de Pearson igual a 0.823; por consiguiente, se admitió positiva relación alta. Así, se concluyó que el clima organizacional en la entidad se asocia considerablemente con el desenvolvimiento del personal.

Palomino (2020) en su artículo denominado “Clima organizacional y desempeño docente en instituciones educativas de la Unidad Gestión Educativa Local, Huánuco – 2017”, cuya finalidad fue examinar la asociación entre las variables estudiadas. Empleando una estructura cuantitativa, aplicada, correlacional y sin experimentación, teniendo una muestra de 86 individuos quienes dieron respuesta a una encuesta. Se tuvo como hallazgos al clima laboral en un rango favorable con 46.5%; mientras que, el rendimiento laboral estuvo en rango bueno con 67.4%; también, se encontró un coeficiente entre variables Spearman de 0.44 con significancia 0.000; las dimensiones ambiente conflictos, liderazgo, relación social y equilibrio emocional se asocian con la segunda variable en 0.45, 0.45, 0.44, 0.42 y 0.42 demostrando el vínculo. Entre las conclusiones se destaca la presencia de un vínculo positivo, moderado y directo entre el clima laboral y desempeño; infiriendo que, mientras que se cuente con un ambiente armonioso y favorable para los trabajadores su rendimiento en las funciones asignadas se verá beneficiado.

Almeida (2020) en su estudio denominado “Clima organizacional y el desempeño docente en educación general básica” su propósito fue analizar el vínculo existente entre las dos variables estudiadas. Desarrollando una metódica cuantitativa, correlacional y sin experimentación, su muestra correspondió a 45 individuos quienes brindaron respuesta a un cuestionario formulado. Como hallazgos se obtuvo a las recompensas en rango bueno con 62.2%, apoyo en nivel bueno con 57.8%, estructura en rango bueno con 48.9%, riesgo con 62.2%

en grado adecuado y al clima laboral en rango bueno con 62%; mientras que, la segunda variable en rango adecuado con 53%, su coeficiente Spearman entre variables fue 0.848 con significancia inferior a 0.05 demostrando la hipótesis. Concluyendo la presencia de un vínculo positivo y directo entre el clima laboral con el desempeño; es decir, una mejora en el entorno de trabajo traerá consigo cambios favorables para el rendimiento de los colaboradores lo cual será beneficioso para la mejora continua de la organización.

Canales et al. (2021) en su artículo “Clima organizacional y el desempeño laboral durante el covid-19” tuvo como propósito estudiar la asociación entre las variables estudiadas; para ello, utilizó una estructura cuantitativa, correlacional y sin experimentación constituyendo una muestra de 58 individuos quienes brindaron respuesta a un cuestionario. Obteniendo como hallazgos al clima laboral en una categoría alta con 69% y a la segunda variable en rango alto con 84%; por otro lado, su coeficiente Spearman entre variables fue 0.807 con significancia 0.000; las dimensiones compromiso, conductores de soporte y liderazgo se asocia con el desempeño en 0.703, 0.648 y 0.754 demostrando el vínculo. Concluyendo un vínculo positivo y fuerte entre el clima y desempeño; infiriendo que, mientras exista un entorno laboral armonioso y favorable el rendimiento de las funciones será mayor y eficiente.

Igualmente, Barboza et al. (2021) sustentaron sobre “Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén” con el propósito de establecer la conexión de ambas variables. Siguiendo una orientación cuantitativa, correlacional y sin experimentación-transversal, con una muestra de 18 trabajadores encuestados; encontraron que el ambiente fue valorado como favorable (44 %); mientras que, el desempeño fue percibido como regular (56 %). También se pudo conocer positiva conexión entre los constructos elegidos, con un valor de correlación Spearman igual a 0.733 con significancia 0.001 siendo inferior a 0.05; concluyendo que el ambiente

organizacional tiene positiva correlación alta con el desenvolvimiento profesional de los trabajadores del hotel; de modo que, a mayor percepción del entorno, mayor será la percepción de un desempeño favorable.

Enciso (2020) llevó a cabo una indagación sobre “Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno” en la cual su propósito fue examinar el vínculo entre las variables mencionadas, aplicando un método cuantitativo, correlacional y no experimental, considerando como muestra a 143 individuos quienes brindaron respuesta a un cuestionario. Obteniendo como hallazgos a la variable clima en un rango bueno con 79%; mientras que, el desempeño estuvo en categoría bueno con 54%, el coeficiente de Pearson entre variables fue 0.414 ($p < 0.05$), las dimensiones comunicación, motivación, confianza se asocian con la segunda variable en 0.427, 0.335, 0.323 y 0.345 demostrando la hipótesis. Concluyendo que el clima y desempeño se relacionan de forma moderada, lo que quiere decir que ante la existencia de un entorno de trabajo adecuado se obtendrá como efecto un mejor rendimiento en las labores de los trabajadores.

2.1.3 Local

Callahuanca (2022) llevó a cabo una investigación sobre “El desempeño laboral y el clima organizacional de los colaboradores de una institución municipal en Tacna”, el cual tuvo como fin el evaluar el vínculo entre los constructos de análisis, mediante el método cuantitativo, no experimental, descriptivo-correlacional y transversal; teniendo a 104 participantes de una encuestas como parte de la muestra, arrojando como hallazgos que el 74% considera que hay un alto desempeño laboral y el 81,7% de los colaboradores consideran que hay buen clima organizacional; además, su coeficiente Spearman entre variables fue 0.754 ($p\text{-valor} < 0,05$), las dimensiones estructura, trabajo en equipo, satisfacción y solución de conflictos se asocian con la segunda variable en 0.544, 0.623, 0.658 y 0.455 respectivamente. En conclusión, se estableció la

presencia de un vínculo directo y representativo entre los constructos estudiados; es decir, a medida que se mejore la complacencia y se solucionen posibles conflictos en el entorno laboral se mejorará el rendimiento de las funciones designadas.

Mamani (2022) desarrolló su pesquisa sobre “El desempeño laboral y el clima organizacional de los colaboradores públicos en una institución en Tacna”, donde se propuso como fin el determinar el nexo entre las variables de estudio; ello a través de una estructura metodológica cuantitativa, no experimental y descriptiva, donde se tuvo como muestra a 53 colaboradores públicos, mismos que participaron de un cuestionarios, de los que se obtuvo que, prevaleció el nivel alto para el desempeño laboral el mismo que es representado por el 66% y que el clima organizacional obtuvo un nivel medio representado por el 51%; por otro lado, su coeficiente Rho de Spearman entre variables fue 0.613 con significancia inferior a 0.05 evidenciando un vínculo fuerte y positivo. En conclusión, se afirma la presencia de un vínculo entre las variables; interpretándose que, un buen entorno laboral fomentará el crecimiento, productividad y calidad del trabajo realizado por el personal teniendo como consecuencia mejoras en su desempeño.

León (2023) investigó sobre “El clima organizacional y desempeño laboral en una empresa del sector salud en Tacna” donde se propuso encontrar el vínculo entre ambas variables estudiadas, ello mediante la aplicación de una estructura cuantitativa, correlacional y sin experimento, contando con una muestra de 62 colaboradores y empleando la encuesta como técnica. Obteniendo como hallazgos al liderazgo en rango alto con 45%, comunicación en categoría alta con 46.8% e identidad rango muy alto con 82%; además, el coeficiente entre variables Spearman fue 0.788 con significancia inferior al 0.05, las dimensiones liderazgo, comunicación e identidad se asocia con la segunda variable en 0.781, 0.616 y 0.536 respectivamente. Como conclusión principal se estableció la

presencia de una asociación positiva y alta entre el clima y desempeño demostrando que un entorno laboral efectivo generará un mejor rendimiento en su personal.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

Sotelo y Figueroa (2017) señalan que es “el análisis y desarrollo de habilidades y destrezas psicológicas positivas de los factores humanos, que se cuantifican y se gestionan de manera eficiente con el fin de generar mejoras en el desempeño en el recinto laboral.” (p.23)

Para Bustamante et al. (2016) el clima organizacional es entendido como aquellas representaciones del ámbito organizacional delimitado por valores, perspectivas y acuerdos particulares manifiestos en los colaboradores y las variables constituidas como son la satisfacción y la productividad, afectan a elementos del ambiente y conductas de los miembros de la misma. Por su parte, Pedraza (2018) refiere que el clima organizacional se fundamenta en que es una característica agrupada, siendo generada por las experiencias percibidas y compartidas entre los integrantes de la organización, las cuales han sido creadas a partir de la interacción generada entre ellos.

Asimismo, con dicha definición coincide Pariona et al. (2021) quien lo indica como la interacción de diversos elementos que constituyen una organización pudiendo ser la estructura y el comportamiento individual y grupal de los miembros siendo formado por las percepciones de los integrantes de la organización incidiendo en el funcionamiento de las actividades asignadas. También es considerado como el conjunto de características del ambiente laboral que los colaboradores perciben de forma directa o indirecta siendo un aspecto

fuerte para generar influencia en la conducta y comportamiento de ellos (Esquivel et al., 2020).

Dicho esto, se infiere que es entendido como la percepción de los miembros de una organización respecto al ambiente donde laboran la cual está establecida por diferentes factores tanto características individuales como en grupo siendo un aspecto clave para el desenvolvimiento de los colaboradores.

Cabe enfatizar que, el autor pionero quien otorgó la definición del clima organizacional fue Kurt Lewin señalándolo como las acciones determinantes del comportamiento de los individuos provocando efectos en dicha persona ya sea que se encuentre físicamente o no (Govea y Zuñiga, 2020). Por otra parte, según es todo lo vinculado al área de trabajo teniendo como foco principal al personal, su crecimiento y estabilidad; dado que, este término resulta ser un evaluador sobre si las funciones son llevadas a cabo a fin de identificar fallas y obtener un mejor desempeño de manera general (Duarte et al., 2021).

Por lo que, la definición de dicho término implica esquemas organizacionales dentro de los que se encuentra el liderazgo, problemáticas, sistemas de recompensas y de sanciones, conjuntos a modeladores de control y supervisión, además de las particularidades del medio físico de la compañía.

2.2.1.1 Teoría de Rensis Likert

Dicho enfoque es planteado por Rensis Likert quien señalaba que la conducta y comportamiento de los miembros de la organización era respondida de forma directa a la actitud de los directivos y condiciones laborales que percibían; por lo que, su desempeño era influenciado por el entorno laboral considerando la estructura, jerarquía, tecnología entre otras (Vargas G. , 2022).

Es decir, Likert planteaba que el comportamiento del personal se vinculaba con la percepción del trato recibido por parte de sus superiores y directivos considerando relevante estudiar el constructo climático resaltando que la actitud de los colaboradores eran el resultado de las acciones efectuadas en el área laboral (Vargas G. , 2022). De igual manera, este afirmaba la existencia de una relación directa y proporcional del comportamiento del colaborador y líder, gestión administrativa y condiciones físicas recibidas por los trabajadores con los factores tecnológicos, estructura organizacional, salarios, jerarquía y personalidad individual (Tinajero y Palma, 2021).

Siendo esta teoría la que sustenta y explica de forma clara y concisa al clima organizacional; dado que, identifica la importancia de dicho constructo resaltando características las cuales conceptualizan a la organización y delimitando las percepciones que tienen los miembros sobre el ambiente de trabajo.

Por otro lado, Fainshmidt y Frazier (2017) explican la teoría de Likert formulada en 1967, donde manifiestan que el clima organizacional contempla tres tipos de variables, las cuales estipulan las particularidades de una organización incidiendo en la percepción individual del clima. Estas tres variables son:

a) Variables Causales: Referida a variables independientes que establecen la dirección en una organización que trasciende, además de los resultados que logra. A su vez no involucra más allá de las variables independientes susceptibles de soportar una alteración concerniente de la organización de los responsables. Las variables causales se distinguen por dos rasgos esenciales: 1. Pueden ser modificadas o transformadas por los miembros de la administración que pueden también agregar nuevos componentes. 2. Son variables independientes (de causa y efecto), en otras palabras, si éstas se

modifican, hacen que se modifiquen las otras variables; si estas permanecen sin cambios, no sufren generalmente la influencia de las otras variables (Fainshmidt y Frazier, 2017).

b) Variables Intermediarias: Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc. Las variables intermediarias son, de hecho, las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa (Fainshmidt y Frazier, 2017).

c) Variables Finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa. La combinación de estas variables y la interacción que entre ellas se da determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, que a su vez se subdividen. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo (Fainshmidt y Frazier, 2017).

2.2.1.2 Tipos de clima organizacional

A continuación, se presenta la propuesta de Likert sobre los dos tipos de clima organizacional y que fue ampliada por Fainshmidt y Frazier (2017) :

a) Clima autoritario: conformado por el sistema I, el cual es autoritario explotador y el sistema II, que es autoridad paternalista.

– Sistema I-Autoritario explotador

En este tipo la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización

y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas (Fainshmidt y Frazier, 2017).

– Sistema II- Autoritario paternalista

Es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro un ambiente estable y estructurado (Fainshmidt y Frazier, 2017).

b) Clima participativo: conformado por el sistema III, el cual es consultativo y el sistema IV, que es el de participación en grupo.

– Sistema III- Participativo consultativo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. Las políticas y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente

bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar (Fainshmidt y Frazier, 2017).

– Sistema IV- Participativo en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles (Fainshmidt y Frazier, 2017).

La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

2.2.1.3 Modelos de clima organizacional

Gómez (2020) señala que el clima organizacional (CO) es muy importante para las organizaciones actuales; es por ello el interés de examinarlo en distintas amplitudes. De esta manera, identificó cuatro modelos de intervención en el ambiente laboral. Como son:

1. Modelo de intervención en clima organizacional (PMCO).

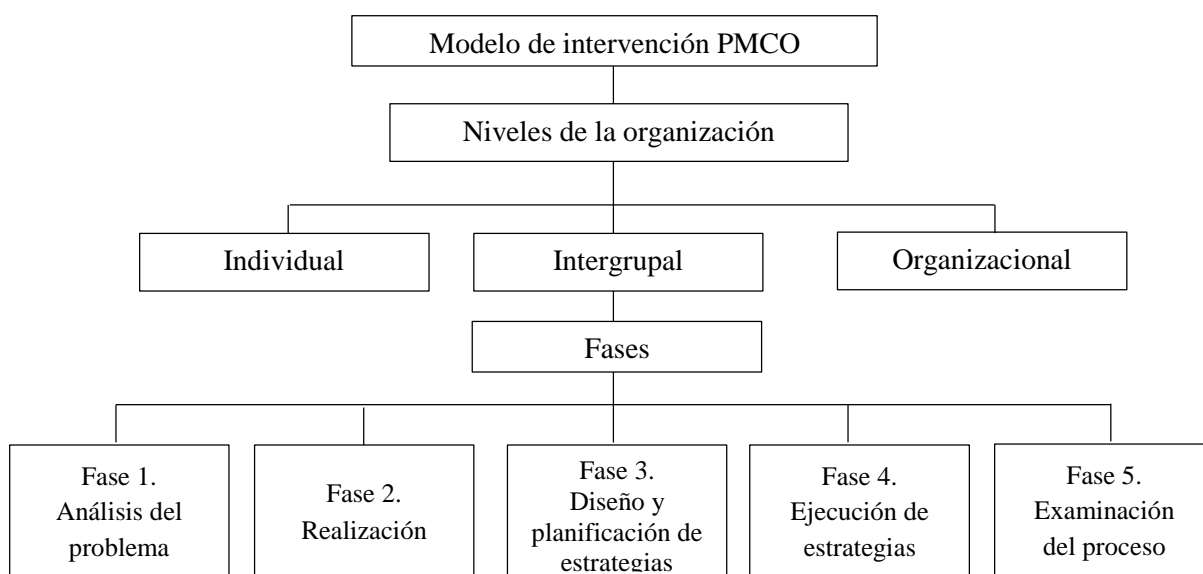
Propuesto por Cárdenas, Arciniegas y Barrera en 2008. Comprende al CO desde la noción de comportamiento organizacional en sus tres determinantes; individual, grupal y organizacional. El modelo propone cinco etapas que comprende el análisis del problema, la realización, el diseño y la planificación de estrategias, la ejecución de las

estrategias y finalmente, la examinación del proceso (Gómez, 2020).

Como se observa en la siguiente figura:

Figura 1

Modelo de intervención PMCO



Nota. Tomado de Gómez (2020)

De acuerdo al modelo, en la primera fase se examina el problema mediante un instrumento elaborado por los encargados de evaluar las siete dimensiones del ambiente, como son el nivel de trabajo, el modelo de gestión, la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, imagen empresarial y desarrollo personal, y una evaluación general del CO por medio de 45 premisas. Seguidamente, en la segunda fase se debaten los resultados de la evaluación, para dar lugar a la tercera fase de efectuar un plan de acción para cada nivel del comportamiento humano, misión, autoconocimiento y liderazgo. En la cuarta fase, se realizan las estrategias y, finalmente, se realiza la comparación de los resultados con el análisis del problema efectuado en un principio (Gómez, 2020).

2. Modelo de intervención por áreas críticas.

Este modelo fue desarrollado por el Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile en el 2009. Radica en realizar una primera evaluación mediante una escala Likert de 22 dimensiones, para posteriormente, según las derivaciones efectuar la categorización en una matriz de 2 x 2, donde el eje vertical es el grado en que la dimensión es valorada de alto impacto para el CO, y el eje horizontal representa las valoraciones promedio establecidas a cada una de las dimensiones por parte de los trabajadores, que pueden ser positivas, si son altas, o negativas, si son bajas (Gómez, 2020). Este modelo se puede graficar de la siguiente manera:

Figura 2

Diagrama de intervención

	Área negativa	Área positiva
Peso alto	A Intervención crítica	C Intervención de reforzamiento
Peso bajo	B Intervención preventiva	D Intervención comunicacional
	Evaluación negativa	Evaluación positiva

Nota. Tomado de Gómez (2020)

Según esta figura, en el cuadrante A aparecen aquellas dimensiones que tienen un peso alto y han alcanzado calificaciones bajas, por lo cual es fundamental su intervención. En el cuadrante B están las que obtuvieron puntuación baja, pero de bajo impacto para el CO, por lo que también se debe intervenir, pero no con la misma premura que en el cuadrante A. En el C están las de alto impacto con una calificación positiva, por lo cual se consideran fortalezas constituyendo un apalancamiento para proteger el CO. Por último, en el cuadrante D se ubican las dimensiones de buena puntuación, pero de poco impacto, por

lo cual no se necesita pronta intervención (Gómez, 2020).

3. Modelo de desarrollo organizacional.

Surgió en la década de los sesenta con el propósito de utilizar los preceptos científicos a la gerencia de la transformación organizacional. En este modelo, la cultura y ambiente organizacional cumplen un rol fundamental en la definición del cambio organizacional, motivo por el cual el proceso comienza con una reunión entre el consultor y quien pide la consultoría en la empresa para precisar el modelo de desarrollo organizacional apropiado; luego se pasa a una etapa de acopio de datos, en donde se examina el CO y se consigue información sobre problemas de comportamiento; posterior a ello, se efectúa una retroalimentación de los resultados alcanzados, para esto se forman grupos, se identifican los desafíos y se determinan prioridades para dar lugar a la planeación de la intervención, que comprende detallar las acciones a desarrollar, los tiempos y los responsables de efectuarlas. Por último, se da la fase de seguimiento donde se examinan las derivaciones de las acciones efectuadas y proponen soluciones agregadas para las áreas que necesiten un desarrollo consecutivo (Gómez, 2020).

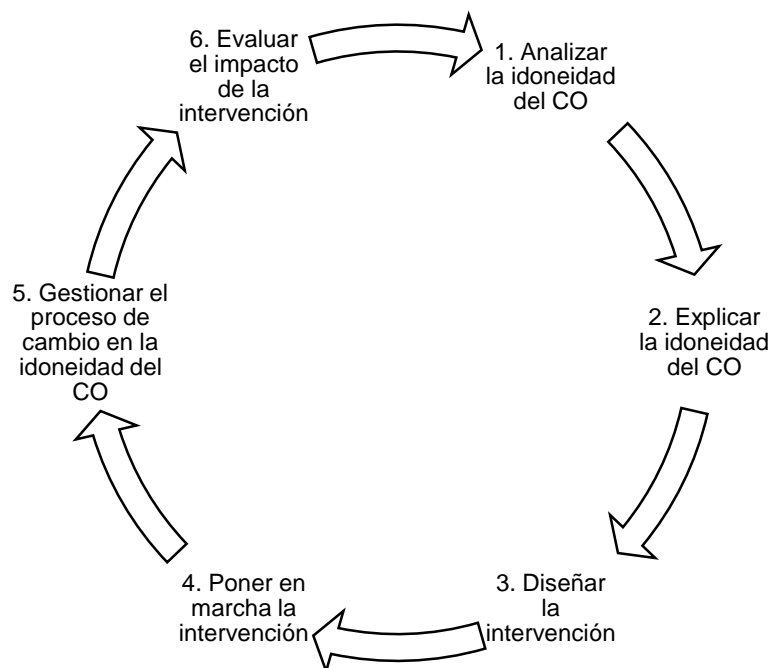
4. Modelo de gestión del clima organizacional.

Presentado por Toro-Álvarez y Sanín-Posada en 2013. Conformado por seis fases constantes: examinar la idoneidad del clima organizacional, explicar la idoneidad del clima laboral, delinear la intervención, poner en marcha la intervención, gestionar el proceso de cambio y evaluar el impacto de la intervención (Gómez, 2020).

Como se observa en la siguiente figura:

Figura 3

Modelo de gestión del clima organizacional (CO)



Nota. Adaptado de Gómez (2020)

En la primera fase se diagnostica el clima organizacional (CO), a través de herramientas confiables y válidas, que evidencian los problemas, sucesos, brechas o mejoras en la calidad del clima laboral. En la siguiente, se busca identificar los precedentes, agentes determinantes y efectos de la actual idoneidad del CO a nivel general y específico en la empresa. Para ello, puede aplicarse grupos focales o entrevistas grupales para conocer el contexto y determinar si hay diferencias entre el CO establecido y el anhelado (Gómez, 2020).

En la fase de diseño se planean estrategias para la empresa y los equipos de trabajo, todo enfocado al cambio, supresión o mejora de las situaciones que afectan la eficacia del CO. En la fase siguiente se ejecutan las estrategias propuestas, para ello, se debe adecuar al plan, recoger información sobre las secuelas de las acciones, perdurar y

esforzarse en la ejecución, además de conservar cierto grado de flexibilidad. En la quinta fase, el propósito es conocer, vigilar y prever los posibles alcances del cambio, sean positivos, fortuitos o esperados, para ello, debe tenerse presente la importancia de la mejora del CO. Ya para culminar, en la fase de evaluación se debe realizar una medición del efecto de la intervención, donde se pueden incluir indicadores para facilitar el control y la retroalimentación (Gómez, 2020).

2.2.1.4 Características del clima organizacional

- Permite la integración de los trabajadores, los grupos y la organización en general (Jáuregui y Louffat, 2019).
- El ambiente organizacional se define como la unión de componentes externos como políticas, prácticas y procedimientos, con componentes internos, como sentimientos, modelos de conducta y actitudes, que se transforman en percepciones compartidas (Jáuregui y Louffat, 2019).
- Hace referencia a la impresión de la realidad organizacional, como un proceso mediante el cual se da sentido al ambiente (Jáuregui y Louffat, 2019).
- El clima es influenciado por el proceder de los miembros de la organización (Jáuregui y Louffat, 2019).

2.2.1.5 Factores que influyen en la percepción individual del clima

Gil (2017) propone los siguientes factores:

- Los parámetros inmersos en el ambiente, el factor tecnológico y a la organización particular del método organizacional.
- La situación jerárquica de los colaboradores está íntimamente inmersa en la organización, al igual que la remuneración percibida.

- Los parámetros particulares, como la personalidad, las cualidades y el nivel de satisfacción.
- La percepción que evidencian los colaboradores, los colegas y los superiores del clima de la organización.

2.2.1.6 Variables asociadas al clima organizacional

De acuerdo con García (2020) el ambiente organizacional también se puede ver influenciado por variables asociadas a la cultura organizacional, lo cual se puede manifestar de diferentes maneras según cada organización, debido a que cada empleado percibe de diferente manera el clima, así como la cultura (p. 37). De esta forma, las variables que más se relacionan con el clima son:

a) Motivación. Es la fuerza que posee una persona para lograr una meta. En esta variable, el clima organizacional se encarga de regular tanto los impulsos del trabajador, así como el rendimiento de la empresa; por consiguiente, la motivación puede usarse como impulso u obstáculo en la apreciación del ambiente organizacional.

b) Satisfacción. Es la reacción emocional positiva al lugar de trabajo, que se manifiesta en la valoración que hace sobre si cumple o no con sus expectativas. Esta satisfacción posee una sustancial conexión con el ambiente organizacional, lo cual se manifiesta en la armonía, eficacia e innovación que pueden tener los trabajadores en la empresa.

c) Estrés laboral. Es la valoración que realiza el trabajador sobre algún evento como desafiante, dificultoso o irritante, recibiendo una apreciación negativa de la situación. El esfuerzo que tiene que realizar una persona para adecuarse a su lugar de trabajo puede verse como un desafío al bienestar psicofísico de la persona.

d) Burnout. Agotamiento que puede asociarse al ambiente de la organización, ya que este clima puede inquietar el comportamiento del

trabajador al momento de adecuarse a las exigencias de la organización.

e) Compromiso. Vínculo entre el trabajador con la empresa, donde el primero tiene el deseo de mantenerse en la empresa. El clima organizacional es un factor que conforma la participación de los trabajadores; por lo que, si aprecian un buen clima, esto será favorable y de ayuda para el desarrollo de las tareas, haciéndolo sentir más unido a la empresa.

f) Innovación. Las empresas deben ser innovadoras para proteger su competitividad y permanecer en el mercado. El clima se asocia con la visión y apoyo de innovación, además de contribuir a la innovación del equipo.

g) Trabajo en equipo. El ambiente organizacional beneficia el clima de los integrantes del equipo, lo cual se refleja en el respeto y buen trato que se manifieste entre compañeros.

h) Comunicación. Una incorrecta comunicación puede provocar desconfianza en los trabajadores; por lo que debe evitarse mensajes imprecisos o una interpretación inadecuada a fin de lograr una eficiente comunicación que aporte a consolidar las relaciones y mantener un buen ambiente de trabajo.

i) Liderazgo. El líder es el principal actor generador de la idoneidad del ambiente organizacional por su capacidad de formar percepciones en los trabajadores que dan existencia a dicho clima laboral, además que el líder es el encargado de motivar a los trabajadores para llegar a su máximo desempeño.

j) Cultura organizacional. Son los significados (valores, creencias, presunciones básicas) compartidos entre los miembros de la empresa que los distinguen. Esta cultura se asocia con el clima laboral, de modo que, si hay una cultura conflictiva el clima se vería afectado negativamente.

2.2.1.7 Dimensiones del clima organizacional

De acuerdo a Pedraza (2018), menciona que los elementos que intervienen en la evaluación del clima organizacional son: responsabilidad y

riesgo, sistema de recompensas, estructura organizacional, ambiente de apoyo e identidad.

Considerando el modelo de Litwin y Stringer planteado en 1968 quien dimensiona esta variable en 9 elementos; sin embargo, para el autor Pedraza les da relevancia a solo 5 factores siendo los mencionados anteriormente.

a) Dimensión 1: Responsabilidad y riesgo

Este elemento del proceso de evaluación del clima organizacional, consiste en la forma en que los colaboradores perciben ciertos escenarios, en relación al compromiso que este emplea para la realización y ejecución de sus tareas laborales; además, de desarrollar su confianza, iniciativa y la capacidad propia de tomar decisiones (Hernández et al., 2018). Por otro lado, las obligaciones están bien establecidas, siendo que los integrantes de la organización necesitan identificarlas para poder saber qué rol desempeñar; sin embargo, cuando surgen errores e inconvenientes las contestaciones se dividen en relación con quién asume los efectos (Moguel et al., 2021).

Por su parte, el riesgo, conlleva esa sensación que captan los colaboradores de la organización sobre los desafíos que representan y generan con la ejecución de las tareas laborales; asimismo, incluye que la organización promueve oportunidades, con el propósito de conseguir las metas planificadas (Hernández et al., 2018). También, que la promoción de los desafíos requieren ser conservadores, siendo que los hallazgos recopilados tengan un efecto en la motivación de la mejora en los distintos departamentos de la entidad (Moguel et al., 2021).

Teniendo como indicadores a la confianza, la cual es definida como un estado psicológico en la cual un individuo tiene la predisposición de creer y

generar expectativas buenas sobre la intención de otros individuos (Chiang et al., 2021).

Por otro lado, la proactividad es considerada como el grado donde el colaborador expone su comportamiento dirigido al futuro con la finalidad de modificar su labor realizada (Ramírez y Nazar, 2019).

La toma de decisiones hace referencia a un proceso intencionado que se efectúa para la resolución de algún problema ejecutándose de forma racional y buscando la alternativa que más se adecue (Barzaga et al., 2019).

Y las oportunidades las cuales abarca la autonomía de brindar al colaborador la ejecución de más actividades siendo reconocidas por los directivos o superiores e incidiendo en la valoración de su rendimiento (Ramírez y Nazar, 2019).

b) Dimensión 2: Sistema de Recompensas

Consiste en las motivaciones que se realizan en un entorno laboral, siendo estas brindadas por haber desarrollado una buena labor o por haber aportado con el alcance de los objetivos organizacionales; asimismo, refiere a que la entidad hace uso más de los reconocimientos, ascensos que de las llamadas de atención y sanciones (Hernández et al., 2018). Asimismo, Moguel et al. (2021) menciona que, es preferible incentivar las recompensas hacia los colaboradores con la finalidad de que repercuta en el desempeño en vez de que este reciba críticas y amenazas por las faltas cometidas. De igual manera, es considerado como las retribuciones adquiridas por los trabajadores de acuerdo a la dedicación y esfuerzo brindado en la ejecución de sus funciones, específicamente posterior al logro de óptimos resultados al finalizar las labores encomendadas (Antequera et al., 2022).

Entre sus indicadores se tiene a los ascensos o también denominado sistema de escalafón el cual se refiere a un procedimiento dado por la organización que posibilita el crecimiento de los mejores colaboradores a fin de incentivar a un mejor desempeño (Pedraza, 2020).

El reconocimiento implica distinguir el desempeño de los empleados siendo un factor muy influyente en la mejora del comportamiento; puesto que, su ausencia puede causar desmotivación y perjudicar de forma negativa el rendimiento en las funciones (Macías y Vanga, 2021).

Finalmente, las llamadas de atención y sanciones lo cual alude a las críticas recibidas en los colaboradores por parte de sus superiores respecto a las actividades ejecutadas en su labor (Pedraza N. , 2020).

c) Dimensión 3: Estructura organizacional

En cuanto a este elemento de la evaluación del clima organizacional, el cual está vinculado con los niveles jerárquicos, políticas institucionales, la definición y estructuras de los puestos; y, la planificación y organización de las actividades laborales (Hernández et al., 2018). Asimismo, se considera necesario que la entidad difunda y promocioe proyectos y planes a desarrollar; además, de incentivar la generación de propuestas brindadas por los colaboradores con el propósito de que estos aporten a la organización (Moguel et al., 2021).

Sus indicadores definición y estructura de puestos alude al diseño de los puestos laborales a fin de obtener una distribución equitativa en la asignación de responsabilidades y funciones (Ocampo et al., 2019).

Los niveles jerárquicos aluden a la definición de los puestos por departamento diferenciando a los gerentes, jefes, colaboradores y personal de servicio, alineando las funciones de acuerdo a ello (Ocampo et al., 2019).

Las políticas institucionales, hace referencia a los procedimientos dados por la empresa dentro de los cuales se establece valores, sistemas y normativas en las empresas (Guerrero, 2020).

La planificación y organización de actividades alude al proceso el cual engloba diversos elementos teniendo como función principal el cumplimiento de y la dirección de objetivos determinando un plazo establecido para ello (Basantes et al., 2021).

d) Dimensión 4: Ambiente de Apoyo

Esta dimensión hace referencia a las buenas relaciones laborales y un ambiente grato, en donde el colaborador logra percibir un buen trato laboral entre colegas, como en la relación jefe – subordinado (Hernández et al., 2018). Además, se incluyen elementos como el respaldo que viene de parte de los directivos hacia los propios colaboradores; de igual manera, la alta gerencia se preocupa por las necesidades que presenta el personal, por lo que les brindan su apoyo en caso de que estos tengan alguna dificultad laboral (Moguel et al., 2021). Implica la colaboración y capacitación proporcionada por el nivel superior hacia los integrantes de la organización con el propósito de obtener mejoras en el desempeño a fin de permitir el alcance de las metas trazadas en un entorno de confianza (Antequera et al., 2022).

Entre sus indicadores tiene a las relaciones laborales haciendo referencia al lazo recíproco entre dos individuos o compañeros de trabajo a fin de hacer más armonioso el entorno laboral (Hanco et al., 2021).

El trato laboral, implica que los superiores o directivos sean amables con los colaboradores; es decir, tener buenas prácticas y conductas con los individuos a fin de conservar un buen vínculo (Hanco et al., 2021).

Su indicador respaldo el cual trata sobre el apoyo recibido por parte de los directivos o supervisores hacia los integrantes de la organización siendo importante; dado que, incide en el aprendizaje de posibles errores cometidos en la ejecución de sus funciones (Gavilanes et al., 2021).

Por último su indicador necesidades del personal el cual alude a que los directivos y supervisores se preocupen e interesen y orienten sus esfuerzos en conocer las aspiraciones de sus empleados (Pedraza, 2020).

e) Dimensión 5: Identidad

Respecto a este elemento, Hernández et al. (2018) manifiestan que el colaborador expresa un sentimiento de pertenencia y de lealtad hacia la organización; debido a, que siente una satisfacción por la entidad en la que labora, siendo este un elemento que impulsa la mejora continua; en otras palabras, Moguel et al. (2021) expresa que es aquella emoción que se genera en esa relación entre lo laboral y lo personal; conllevando a que el colaborador se comporte con la organización en base a sus objetivos personales. Asimismo, implica el sentimiento de orgullo al pertenecer a una organización y ser parte de ella relacionando sus metas individuales con las organizacionales (Antequera et al., 2022).

Entre sus indicadores se tiene a la mejora continua implica que la organización establezca e implemente acciones enfocadas en optimizar un plan de mejoras en el rendimiento del colaborador a fin de lograr las metas institucionales (Macías y Vanga, 2021)

La satisfacción, la cual es definida como la estimación personal que sienten los individuos al realizar sus funciones laborales dependiendo de las especificaciones del entorno de trabajo (Chiang et al., 2021).

El sentido de pertenencia alude a que el colaborador se sienta identificado con la organización y por ende comprometido con las metas institucionales; dado que, este permite la generación de las actividades con interés (Macías y Vanga, 2021).

Por otro lado, los objetivos personales se refiere a relacionar los objetivos individuales de los miembros de la organización con las metas institucionales, a fin de que se pueda generar una sensación de compartir dichas metas para obtener un adecuado desempeño (Pariona et al., 2021).

2.2.2. Desempeño laboral

Es definido como el comportamiento del colaborador en la actividad laboral siendo realizado con eficiencia y eficacia, este es considerado como uno de los elementos determinantes en el cumplimiento de las metas organizacionales (Santillán y Saavedra, 2021). Además, es la actuación enfocada en un resultado medible, tangible y observable; dado que, están relacionadas con acciones conductuales ocasionados por un individuo (Hanco et al., 2021).

Visto así, son consideradas como las acciones, situaciones conductuales y resultados los cuales influyen en que los colaboradores logren el alcance de las metas institucionales a fin de contribuir en beneficio de la organización (Cruzado y Alomia, 2020). Sobre lo anterior se plantea que está referido a la ejecución de las actividades por parte de los trabajadores de forma eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Merino et al. (2018) señala que el desempeño se define como la eficacia manifestada por el personal que labora en una empresa, siendo vital dentro de la misma, que el personal desempeñe una gran labor, en síntesis, el desempeño laboral depende del comportamiento de los individuos.

Por otro lado, este constructo es conceptualizado como el accionar del colaborador en el alcance de las metas establecidas y formuladas por medio de tácticas lo cual optimiza las capacidades de dichos individuos en el ámbito laboral; infiriendo que, es la manera en que actúa el trabajador al ejecutar sus funciones encomendadas contando con diversos factores de apoyo para su eficaz y eficiente actuación (Ponce y Gómez, 2021).

De igual manera, Bautista et al. (2020) refiere que el desempeño se ve influenciado por cuatro elementos tales como la motivación, habilidades, rasgos personales, claridad y aceptación de rol, oportunidades para efectuarse. En tanto, Darwanti y Mulyanto (2021) lo definen como el resultado del trabajo efectuado por una persona al asumir sus funciones profesionales. Donde los indicadores de rendimiento pueden verse a partir del modo en que cumple con sus responsabilidades y deberes, en cantidad y calidad durante un determinado periodo.

Por otro lado, Gabini (2018) refieren que el desempeño laboral se asocia a las particularidades de cada individuo dentro de las cuales están: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, los mismos que se relacionan entre sí, como la naturaleza del trabajo y con la organización general, siendo el desempeño laboral la consecuencia de la interrelación de las variables en mención.

Igualmente, este concepto resulta ser un mecanismo fundamental en la medición del funcionamiento de los respectivos puestos de la organización; además, que es de utilidad para detectar debilidades o deficiencias del individuo

y en función a ello establecer retroalimentaciones enfocadas en mejorar las capacidades y por ende el rendimiento de los miembros (Bautista et al., 2020).

Asimismo, otro autor menciona que es definido en términos conductuales; puesto que, abarca las actitudes de los integrantes de la organización en la ejecución de las actividades laborales siendo el foco principal el comportamiento del individuo; además, es considerado como un elemento multidimensional (Villacís et al., 2021). Del mismo modo, es la forma en cómo el trabajador realiza sus esfuerzos de manera eficaz para el cumplimiento de los objetivos, siendo un proceso perdurable donde se plasman las expectativas de la institución respecto a su desenvolvimiento (López et al., 2021).

Por último, otra noción teórica lo indica como las habilidades, destrezas, competencias, experiencias y rendimiento poseídas por el miembro de una organización para las diversas funciones, actividades y tareas asignadas con el propósito de lograr un resultado favorable para la entidad (De la Cruz, 2023).

En síntesis, se confirma que el desempeño laboral es un elemento relevante como parte de una empresa, dado que permite alcanzar las metas u objetivos, además permite advertir hasta qué punto puede alcanzar la labor de un colaborador. Infiriendo, que este depende del comportamiento del colaborador dependiendo de diversos factores como la motivación y entusiasmo al realizar las actividades pudiendo ser beneficioso o no para la organización.

2.2.2.1 Teoría de Campbell sobre desempeño laboral

La teoría de Campbell se originó por la necesidad de tener una medición integral del desempeño de los colaboradores; además, esta teoría es vista como un pilar fundamental para estimar el desenvolvimiento de los empleados dentro de la organización; asimismo, su propósito es la formulación de tácticas

enfocadas al alcance de las metas, pues sus componentes exponen la estructura latente del rendimiento en todas las funciones (Bautista et al., 2020).

Por otra parte, Bautista et al. (2020) manifiesta que Campbell, McCloy, Oppler y Sager en el año 1993 efectuaron una clasificación donde incluían 8 elementos asociados al desempeño laboral indicando que a partir de dichos componentes se posibilita la descripción de una estructura general de este concepto siendo los siguientes:

- Dominio de funciones específicas siendo la habilidad de los individuos para la ejecución de actividades asignadas (Bautista et al., 2020).
- Habilidad en actividades sin especificar las cuales son diferentes al puesto desempeñado (Bautista et al., 2020).
- Comunicación oral y escrita implicando la capacidad de habla y escritura hacia un determinado público (Bautista et al., 2020).
- La reserva de disciplina individual basándose en un adecuado comportamiento en el entorno laboral (Bautista et al., 2020).
- El impulso adicional demostrado por los empleados en su comportamiento al efectuar sus funciones (Bautista et al., 2020).
- La facilitación del rendimiento grupal refiriéndose al nivel de apoyo mutuo y trabajo colaborativo en equipo a fin de lograr el objetivo planteado (Bautista et al., 2020).
- La supervisión, el cual se refiere al monitoreo de los superiores con los subordinados por medio de una interacción física (Bautista et al., 2020).
- La administración aludiendo a las conductas dirigidas a la integración efectuando soluciones a las diversas dificultades; además, de la organización de los recursos (Bautista et al., 2020).

En concordancia con lo mencionado esta teoría abarca un método factible para evaluar y medir el desempeño mediante la presencia de los componentes previamente señalados a fin de que se realice una correcta identificación de falencias producidas en la ejecución de las funciones asignadas teniendo como foco principal la aplicación de tácticas dirigidas al logro de las metas organizacionales.

2.2.2.2 Factores que afectan el desempeño laboral

Darwanti y Mulyanto (2021) señalan que existen dos factores que actúan en el desempeño de una persona, como son: a) Habilidades, que son las destrezas basadas en la inteligencia intelectual, los conocimientos y facultades de la persona para el desarrollo de sus ocupaciones; b) Motivación, que es el impulso o estímulo que emana de la persona para poder desenvolverse y solucionar diversos problemas que afronta en el desarrollo de sus actividades.

Por su parte, Tunio et al. (2021) definen cinco factores que afectan el desempeño de los trabajadores, como:

a) Autoestima. Se define como la satisfacción o confianza que tiene una persona sobre sus facultades y la seguridad que se asume de sí misma. Las personas con alta autoestima se sienten más complacidos con su empresa, suelen tener menos problemas con su ambiente social y no les afecta con facilidad los problemas mentales. De este modo, los trabajadores más complacidos, realizan mejor su trabajo siendo más productivos (Tunio et al., 2021).

b) Rasgos de personalidad. Son las características o atributos de una persona que desempeñan un rol vital en su carrera profesional. Algunas de estas se describen como cinco grandes: amabilidad, estabilidad emocional, extraversión, escrupulosidad y apertura a la experiencia o cultura. Donde los individuos con una fuerte voluntad, activos, confiados y amigables se designan

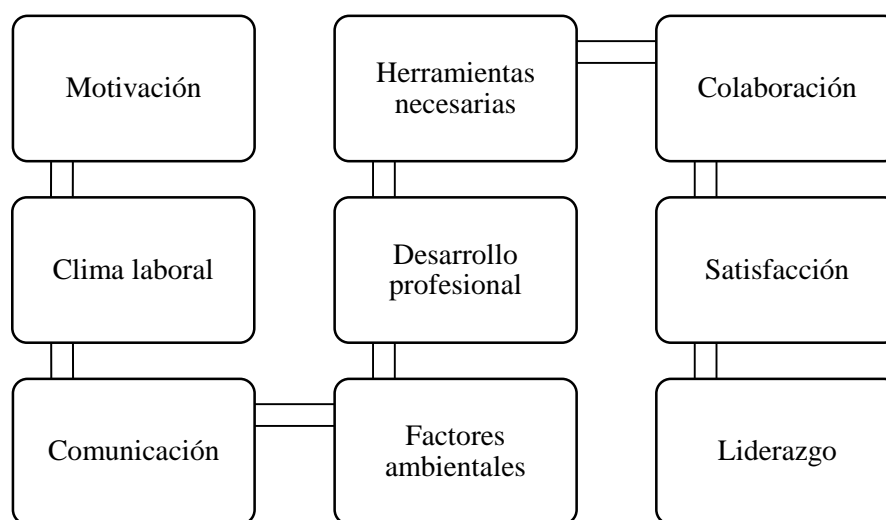
en extraversión. Por lo general, las personas con este rasgo comprenden las situaciones difíciles como buenaventura y que cada desafío se puede solucionar con arduo trabajo y una lucha constante (Tunio et al., 2021).

c) Clima de diversidad psicológica. Es la impresión que tienen sobre su entorno de trabajo que les permite forjarse un sentimiento sobre la organización. Estos sentimientos pueden formarse observando los códigos de conducta, los valores y las condiciones del trabajo. De esta manera, su agrado con la empresa aumenta cuando percibe que la empresa se refrena de discriminar, fomenta la diversidad y favorece el desarrollo. Estas percepciones permitirán que el trabajador tenga un buen desenvolvimiento en su trabajo (Tunio et al., 2021).

d) Autoeficacia. Se expone como la confianza que tiene un individuo en su potencial para el alcance de sus metas, indicando el análisis distintivo que ejecuta un individuo sobre su posibilidad de ejecutar una acción específica; puesto que, se ha comprobado que una persona con un grado superior de autoeficacia suele ver las nuevas situaciones como oportunidades generando efectos positivos en el desempeño de los integrantes de una organización (Tunio et al., 2021).

e) Prácticas de recursos humanos. Se refiere a las prácticas originadas por la organización destinadas a mejorar el talento de los miembros entre ellas selección, compensaciones y condiciones de trabajo, todas ellas teniendo como finalidad optimizar el ambiente laboral a fin de lograr un adecuado rendimiento del personal y satisfacción con las actividades designadas (Tunio et al., 2021).

Así también, Ponce y Gómez (2021) sostienen algunos factores los cuales inciden favorable o desfavorable en el rendimiento del trabajo de los miembros entre ellos considera 9 elementos recalando que de estas depende el buen funcionamiento de la empresa en general. Presentándose en la figura 4 a continuación:

Figura 4*Factores influyentes en el desempeño**Nota.* Obtenido de Ponce y Gómez (2021)

El primer elemento es la motivación, la cual es considerada como un aspecto clave en el buen desempeño del colaborador esta puede ser intrínseca o extrínseca; también, el clima o entorno laboral; dado que, este posibilita que el individuo se sienta cómodo, libre y a gusto en su puesto laboral. Igualmente, la comunicación la cual debe ser infaltable en toda empresa pues contribuye a un mejor entendimiento y manejo de la información entre los miembros por lo cual debe ser fluida; adicional a ello, el factor ambiental pues es importante que exista una óptima seguridad en los trabajadores garantizándoles una salud física y mental adecuada para su correcto desenvolvimiento. Por otro lado, el desarrollo personal abarcando actividades de capacitación y reconocimiento a fin de incentivar y motivar al colaborador; además, de contar con las herramientas necesarias para que el personal ejecute eficientemente sus funciones; de igual forma, la colaboración a fin de fomentar los vínculos laborales dentro del entorno de trabajo; la satisfacción, siendo relevante para un buen rendimiento del

trabajador al ejecutar su labor y, por último. el liderazgo a fin de fomentar la participación de todos los individuos (Ponce y Gómez, 2021).

Por otra parte, Levin et al. (2020) determinaron factores que afectan positiva y negativamente en desempeño profesional de los trabajadores, entre ellos están:

a) Factores positivos: aspectos como el sentimiento de pertenencia a la empresa, el apoyo de los compañeros, la positiva cultura organizativa, los valores compartidos entre compañeros, la autoestima personal, la autoeficacia y la estabilidad emocional intuyen un mejor desenvolvimiento de la persona en su puesto de trabajo.

b) Factores negativos: entre los aspectos que afectan negativamente el desenvolvimiento de la persona están los conflictos en su vida personal, la ambigüedad del trabajo, los conflictos, el exceso de trabajo, la incertidumbre, el conflicto trabajo-familia, la incertidumbre ambiental y las limitaciones situacionales.

2.2.2.3 Factores determinantes del desempeño laboral

Teshager y Minota (2020) mencionan que los trabajadores son los recursos más preciados y significativos de una organización, siendo esenciales para el correcto funcionamiento de todos los demás recursos de la empresa. Además, el factor humano se basa en la inteligencia humana, la cual nunca se agota. Por esta razón, los trabajadores son la parte medular de cualquier organización. Además, sin las personas una empresa simplemente sería un edificio vacío, con equipos sin usar. Siendo las personas quienes dan vida, propósito y significado. Las empresas saludables son aquellas con trabajadores

saludables. En general, existen dos factores que determinan el actuar y proceder de cada persona en la organización:

a) Factores organizacionales. El clima organizacional cuenta con gran influencia en el proceder de cada trabajador mediante su impacto en las actitudes del empleado. Así, la apreciación que tengan sobre el clima organizacional tiene un efecto importante en el trabajador y la organización. Repercutiendo en la conducta laboral de la persona. Esta variable es clave en una organización exitosa, debido a que las empresas pueden fomentar entornos que los trabajadores perciban como respetados y donde son capaces de desarrollar todo su potencial. En efecto, en una empresa de gran desempeño, los ambientes organizacionales poseen características particulares medibles de desempeño; ya que el clima organizacional es de vital importancia para la excelencia y éxito organizacional (Teshager y Minota, 2020).

b) Factores personales. Entre los aspectos individuales que afectan el desenvolvimiento del trabajador están: la selección de trabajo; es decir, la manera en que el trabajador es escogido para su puesto o trabajo; las competencias del trabajador, que son las facultades que posee la persona para desarrollar su trabajo; los incentivos o recompensas, que son los alicientes (económicos o no económicos) que motivan a la persona a actuar en la orientación deseada; compromiso laboral, es la medida de voluntad de la persona de mantenerse en la empresa en el futuro; la intención de rotación, que es la medida de si un trabajador tiene el deseo de dejar su trabajo o puesto (Teshager y Minota, 2020).

2.2.2.4 Dimensiones de desempeño laboral

En cuanto a las dimensiones de esta variable, según el estudio de Grados (2022) mencionó dos dimensiones siendo los factores actitudinales donde se

encuentran diversos elementos relacionados al enfoque de resultados, disciplina, actitud, cooperación e iniciativa; por otro lado, los factores operativos el cual implica los elementos de conocimiento laboral, trabajo en equipo, aptitud y liderazgo.

a) Dimensión 1: Factores actitudinales

Es también denominado como factores personales, estos incluyen y se enfocan en el comportamiento y conducta asumida por el individuo en la organización específicamente en el puesto de trabajo considerando también a la adaptabilidad, asistencia y puntualidad, disciplina, cooperación e iniciativa (González y Vilchez, 2022).

Su indicador la disciplina, la cual implica la aceptación de las normativas y procedimientos impuestos por la organización para modelar al colaboradores e instruir un buen comportamiento en el interior de la entidad a fin que las funciones sean asumidas con responsabilidad y de forma adecuada (González y Vilchez, 2022).

La iniciativa alude a las ideas, recomendaciones y valor agregado de parte del colaborador respecto a la optimización de su labor desempeñada; además, implica que el colaborador efectúe sus actividades haciendo uso de sus propias ideas (González y Vilchez, 2022).

La creatividad abarca el espíritu de investigación buscando nuevos conocimientos para su aplicación a las situaciones diarias; es decir, incluye el experimento de nuevas ideas en las actividades requeridas por el puesto laboral (Rodríguez y Lechuga, 2019).

b) Dimensión 2: Factores operativos

Estos factores se asocian con la utilización racional de los recursos tanto materiales como financieros; además, alude a que los colaboradores individualmente son conscientes del grado de su rendimiento siendo diversos factores los que inciden en su desempeño entre ellos las recompensas, remuneraciones y seguridad. Por ello, al hablar de factores operativos alude a las condiciones que establecen la eficiencia en el puesto laboral estando acorde al tipo de funciones efectuadas en la organización (Rodríguez y Lechuga, 2019).

Su indicador conocimiento del trabajo, hace referencia a la noción que se tiene sobre la función a desempeñar al interior de la organización; es decir, conocer todo lo relacionado sobre las funciones designadas por los superiores a fin de mantener un buen rendimiento (Bautista et al., 2020).

La aptitud alude a la habilidad que poseen los individuos para desempeñar correctamente sus actividades o funciones laborales disponiendo del conocimiento, destrezas y competencias necesarias (Rodríguez y Lechuga, 2019).

El trabajo en grupo o equipo alude a la sinergia de las habilidades y capacidades de todos los individuos que constituyen un grupo; de esta manera, logrando adicionar todos los esfuerzos individuales y multiplicando los resultados al máximo (Torcatt, 2020).

2.2.2.5 Personal interviniente en la evaluación de desempeño laboral

El gerente: es la persona con mayor autoridad dentro de las organizaciones, siendo el responsable principal del desempeño y evaluación de sus subordinados, además cuenta con la capacidad jurídica para dirigir una

empresa con el apoyo de la gestión de recursos humanos, cumpliendo las funciones de cuidar, supervisar, controlar y planificar las actividades de los individuos que están bajo su cargo (Gabini, 2018).

El colaborador: algunas organizaciones más democráticas admiten que el mismo individuo responda por su desempeño y efectúe su autoevaluación. En dichas organizaciones cada colaborador autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, considerando parámetros determinados por el gerente o la organización (Gabini, 2018).

El equipo de trabajo: Asimismo, la evaluación del desempeño de cada uno de sus miembros y programar las medidas indispensables para optimizarlos con mayor frecuencia. De tal manera, el equipo responde por la evaluación del desempeño de cada uno de sus miembros además de precisar objetivos y metas (Gabini, 2018).

El área de gestión personal. Se trata de la opción más uniforme de una organización que se caracteriza por ser más conservadora, dejando de lado su carácter centralista y burocrático extremo. Igualmente, dicha área de recursos humanos o de personal, responde por la evaluación del desempeño del equipo de trabajo de una empresa, donde cada gerente facilita la información del desempeño de cada empleado, la cual se procesa e interpreta para emitir informes o programas de pasos sistematizados por el órgano de gestión de recursos humanos. Como todo proceso centralista, exigen normas y reglas burocráticas que fuerzan la libertad y la flexibilidad de los individuos implicados en el sistema (Gabini, 2018).

Comisión de evaluación. En ciertas empresas, la evaluación del desempeño es llevada a cabo por un comité o comisión elegido para dicho fin y establecida por colaboradores permanentes o contratados que ocupen de

preferencia jefaturas, concernientes a diversas dependencias o unidades administrativas (Gabini, 2018).

2.2.2.6 Métodos de evaluación de desempeño

Dentro de los métodos más comunes de evaluación del desempeño humano se encuentran las escalas gráficas, selección forzada, investigación de campo, incidentes críticos y listas de verificación, las cuales se detallan seguidamente:

- Escalas Gráficas: es un método basado en una tabla de doble entrada en que las filas exponen los elementos de evaluación y las columnas muestran los grados de evaluación de desempeño de los colaboradores (LLuncor et al., 2021).

El primer paso del proceso es la elección y definición de los elementos de evaluación de desempeño que emplean como instrumentos de comparación y verificación del desempeño de los empleados examinados. Los factores de evaluación instituyen comportamientos y actitudes selectos por la organización; donde el número de factores de evaluación varía según los intereses de cada empresa; generalmente oscila entre 5 a 10 factores; además el método examina el desempeño de los individuos a través de elementos de evaluación previamente determinados y graduados, consecuentemente aplican un formulario de doble entrada, en el cual las filas simbolizan los factores de evaluación de desempeño y las columnas los grados de variación de dichos factores, haciendo que cada factor refleje una amplia gama de desempeño óptimo y satisfactorio. Mientras que el segundo paso consiste en establecer los grados de evaluación para lograr las escalas de variación del desempeño en cada factor de evaluación. Utilizado continuamente 3, 4 o 5 grados de variación (óptimo, bueno, regular, apenas aceptables, deficiente) para cada factor (Lluncor et al., 2022).

- Modelo de Evaluación por selección forzada: es de gran ayuda para erradicar la superficialidad, la generalización y la subjetividad (aspectos característicos del método de escala gráfica). Realizando una evaluación del desempeño de los individuos a través de bloques de frases descriptivas centradas en aspectos característicos del comportamiento, donde cada bloque está conformado por dos, cuatro o más frases; donde el evaluador debe elegir entre una o dos frases en cada bloque, considerando las más aplicadas en el desempeño del empleado y la frase que más se distancia de él (Lluncor et al., 2022).

- Investigación de Campo: es uno de los métodos tradicionales más completos de evaluación de desempeño, debido a que se centra en el principio de la responsabilidad de línea y función de staff durante el proceso de desempeño, demandando la realización de entrevistas con un especialista de evaluación (staff) y los gerentes de línea para en conjunto evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores (Lluncor et al., 2022).

Es en base a la entrevista con cada gerente, donde el especialista diligencia un formulario, para cada empleado evaluado. Dicho método se lleva a cabo en cuatro etapas: Entrevista de evaluación inicial, entrevista de análisis complementario, planeación de las medidas y acompañamiento posterior de los resultados (Lluncor et al., 2022).

- Método de los incidentes críticos: es un método tradicional de la evaluación de desempeño caracterizado por su sencillez, además de basarse en las características extremas (incidentes críticos) que simbolizan un desempeño muy positivo o negativo. Además, dicho método no se ocupa del desempeño normal, sino de los desempeños positivo o negativo excepcional; donde cada elemento de evaluación de desempeño se transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fortalezas y las debilidades de cada empleado (Lluncor et al., 2022).

- Listas de verificación: se trata de un método tradicional asentado en una

relación de factores de evaluación que deben considerarse (check- lists) en cada empleado, donde cada uno de estos factores de desempeño recibe una evaluación cuantitativa, donde finalmente se realiza la lista de verificación funciona como una especie de recordatorio para que el gerente evalúe las características principales de un empleado (Lluncor et al., 2022).

- Escalas de valoración ancladas conductualmente o también denominada Behaviorally Anchored Rating Scales (BARS): Es definida como una escala basada en incidentes críticos la cual tiene como finalidad delimitar al desempeño en terminaciones de conducta brindando ejemplos consistentes que revelen los diferentes grados de eficiencia; además, este modelo fue propuesto originalmente Smith y Kendall en 1963 (Matosas et al., 2019).

Como lo indica Smith y Kendall en la metódica original de este modelo, el primer paso a seguir es la definición detallada de los rangos más resaltantes de la actividad profesional que será evaluada; posterior a ello, el grupo de individuos con relación directa con la actividad se encargan de brindar incidentes críticos eficientes y deficientes para cada rango considerado en el trabajo; el tercer paso abarca que dichos elementos críticos son refinados a fin de excluir los elementos ambiguos, en el cuarto paso, otro grupo de individuos hace una reubicación de dichos incidentes en el rango formulado contrarrestando los elementos designados de forma incorrecta por la mayoría de participantes. Seguidamente, aquellos incidentes que superan la reasignación mencionada anteriormente se vuelven a estimar por los consultados en una medida ordinal; y finalmente, los indagadores se orientan a escoger los elementos críticos que serán de utilidad para el punto de anclaje en cada nivel de desempeño en la escala final (Matosas et al., 2019).

- Método informático Behavioral Observation Escala (BOS): Este se basa en identificar diversas conductas observables en los individuos similar que la metódica BARS; no obstante, los datos son recopilados de la frecuencia en

que los individuos exponen el comportamiento o conducta para el logro de un eficiente rendimiento en las funciones asignadas por los superiores (Marin et al., 2015).

2.3. Glosario de términos básicos

- Clima organizacional: Gil (2017) conceptualizan al clima organizacional como las percepciones simultáneas que manifiestan los integrantes de una empresa sobre los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, entre otros.

- Desempeño: Para Choi et al. (2018) el desempeño implica la ejecución de tareas o el cumplimiento de metas resultante de la combinación del esfuerzo de una persona junto con sus habilidades, destrezas, experiencia y la percepción de las tareas a realizar de manera eficaz y eficiente (p. 29).

- Salario: Según Gil (2017) “es el pago por hora o por día que se realizó por las actividades realizadas por un individuo, el mismo que puede liquidarse semanalmente, aunque se liquide semanalmente de ordinario. Generalmente su pago se efectúa de manera quincenal o mensual” (p. 133).

- Liderazgo: Kotter (2005, p. 26) indica que el liderazgo consiste «en el proceso de conducción que implica ejercer la dirección organizacional, con iniciativa y principalmente utilizando medios no coercitivos.

- La identidad organizacional: Se define como la percepción, sentimiento y pensamiento de un miembro de la organización respecto a la cultura, creencias y valores el cual enlaza al individuo con la entidad (Carrero, 2019).

- La satisfacción laboral: Es un proceso que se crea implementando estrategias de mejoras salariales, disponibilidad de equipos tecnológicos para

desarrollar sus funciones, otorgamiento de ascensos al buen desempeño y buena praxis organizacional (Vargas y Flores, 2019).

- Las relaciones interpersonales: Estas revelan las discrepancias entre lo que un individuo quiere y obtiene para producir un vínculo siendo definido como el modo en que se tejen y destejen las relaciones entre sus actores (Londoño y Mejía, 2020).

- Rendimiento productivo: Se encuentra vinculada a la proporción existente, entre los recursos que se emplean para conseguir algo y el resultado que luego se obtiene. De este modo, el rendimiento se asocia al beneficio o la utilidad (Pérez y Merino, 2022).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. ENFOQUE

En cuanto al enfoque del estudio fue cuantitativo; puesto que, las variables fueron analizadas a través de mecanismos que permitieron enumerarlas, cuantificarlas y expresarlas en frecuencias y porcentajes. Como señalan Cabezas et al. (2018) este enfoque emplea el recojo de datos para comparar supuestos, con base en el cálculo numérico y análisis estadístico con el propósito de establecer pautas de comportamiento y verificar teorías.

3.2. DISEÑO

El estudio fue de diseño no experimental, dado que los fenómenos de estudio ni las variables se modificaron; solo se examinaron en su contexto natural sin efectuar manipulación deliberada de las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Además, fue de tipo transversal; ya que, la recogida de los datos se dio en un solo momento y por única vez, sin la existencia de un seguimiento (Arias, 2020).

3.3. NIVEL

En cuanto al nivel de la investigación fue correlacional, pues se buscó explicar la conexión o grado de relación entre las variables de estudio según refiere Hernández y Mendoza (2018). Por lo tanto, el estudio se propuso conocer la conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa JJC Besalco en el proyecto Quellaveco, 2022.

3.4. TIPO

El tipo de investigación fue de tipología básica, dado que estuvo orientado a brindar solución al problema formulado según los fundamentos teóricos y conceptuales (Hernández y Mendoza, 2018). Es decir, solo se pretendió acrecentar las diversas teorías y conceptos sobre el clima organizacional y desempeño laboral.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población considerada en la investigación involucró a la totalidad de trabajadores administrativos de la JJC Besalco en el proyecto Quellaveco, 2022, tal como se detalla a continuación:

Tabla 2

Cantidad de trabajadores

Cargo administrativo	Cantidad de personas
1. Administrador de obra I	2
2. Administrador de obra II	1
3. Asistente Administrativo I	3
4. Asistente Administrativo II	1
5. Asistente de almacén de obra I	3
6. Asistente de almacén de obra II	3
7. Asistente de personal de obra I	11
8. Asistente de servicios Generales I	3
9. Asistente de servicios Generales II	1
10. Asistente técnico de obra	1
11. Auxiliar administrativo	17
12. Auxiliar de almacén	15
13. Auxiliar de personal	18
14. Controlador de documentos II	1
15. Gestor de recursos I	1

16. Gestor de recursos II	1
17. Jefe de almacén de obra I	2
18. Jefe de gestión humana de obra	1
19. Jefe de personal de obra I	2
20. Jefe de personal de obra II	1
21. Jefe de reclutamiento de Obreros I	1
22. Jefe de relaciones laborales II	1
23. Jefe de servicios generales I	3
24. Reclutador de obreros I	7
25. Reclutador de obreros II	1
26. Técnico de soporte II	1
27. Trabajador Social II	2
Total	103

3.5.2. Muestra

El muestreo para la determinación de la muestra fue de tipo censal, dado que se consideró a la totalidad de la población, por consiguiente, el censo arrojado reflejó que son 103 trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco.

3.6. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En el estudio se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, mediante el instrumento del cuestionario, el cual estuvo conformado por una serie de preguntas sobre el tema con el propósito de obtener la información necesaria. Ambos instrumentos fueron diseñados con la escala de Likert, con opciones que van desde 1: Totalmente en desacuerdo hasta 5: Totalmente de acuerdo.

El cuestionario para medir el clima organizacional fue tomado de Pedraza (2020) con una versión final de 25 ítems distribuidos entre sus cinco dimensiones: responsabilidad y riesgo (1-5), sistema de recompensas (6-9),

estructura organizacional (10-14), ambiente de apoyo (15-20) e identidad (21-25). Para el cuestionario de desempeño laboral se consideró las dimensiones señaladas por Grados (2022), elaborando el cuestionario en base a ello, el cual está conformado por 20 ítems distribuidos en las dos dimensiones: factores actitudinales (1-10) y factores operativos (11-20). De tal forma, el instrumento fue validado por tres expertos especialistas del tema, evidenciado en el anexo 3.

El proceso para recolectar la información inició solicitando el permiso correspondiente a la empresa para la aplicación del instrumento, aparte de ello, se solicitó la base de datos del total de trabajadores administrativos con sus correos para hacerles llegar el instrumento por ese medio. Seguidamente se les compartió el enlace del cuestionario elaborado mediante el formulario de Google de manera que se les haga fácil el llenado del mismo. Una vez recogida toda la data de la muestra escogida, los datos fueron analizados e interpretados para cumplir los objetivos del estudio.

3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Respecto al procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27, donde se aplicaron las técnicas de análisis descriptiva e inferencial. En la primera, se usó las frecuencias y porcentajes para detallar los valores obtenidos de cada pregunta agrupadas por dimensiones y variables. En la inferencial se aplicó la prueba de normalidad a fin de conocer la distribución de los datos y conocer el coeficiente de correlación a aplicar y poder comprobar las conjeturas de la investigación. que, según los resultados, correspondió emplear el coeficiente de Pearson para verificar los supuestos del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Confiabilidad

Con el propósito de analizar y determinar la fiabilidad del instrumento aplicado para ambos constructos de análisis, se optó por aplicar el Alpha de Cronbach, el cual es valorado mediante los siguientes criterios:

Tabla 3

Valoración del coeficiente de Alfa Cronbach

Rango	Criterio
1.00	Perfecta confiabilidad
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,60 a 0,65	Confiable
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,53 a menos	Nula confiabilidad

Nota. Obtenido de Ñaupas et al. (2018)

4.1.1.1. Fiabilidad de la variable clima organizacional y sus dimensiones

Tabla 4

Alpha de Cronbach - Clima organizacional

Concepto	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
V1: Clima organizacional	0,940	25
D1: Responsabilidad y riesgo	0,761	5
D2: Sistema de recompensas	0,890	4
D3: Estructura organizacional	0,915	5
D4: Ambiente de apoyo	0,893	6
D5: Identidad	0,771	5

Nota. Obtenido del software SPSS vs.27

Interpretación

Referente a los hallazgos evidenciados en la tabla 4 donde se evalúa la fiabilidad de la variable clima organizacional con sus dimensiones resultando un valor de 0,94 el cual oscila entre 0,72 a 0,99, lo que permite comprobar que el instrumento empleado en la investigación fue calificado con una excelente confiabilidad. De igual manera, se revela que sus dimensiones presentan valores superiores a 0,72 permitiendo inferir que también poseen una excelente confiabilidad para la recopilación adecuada, coherente y acertada de los datos.

4.1.1.2. Fiabilidad de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Tabla 5

Alpha de Cronbach - Desempeño laboral

Concepto	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
V2: Desempeño laboral	0,937	20
D1: Factores actitudinales	0,896	10
D2: Factores operativos	0,899	10

Nota. Obtenido del software SPSS vs.27

Interpretación

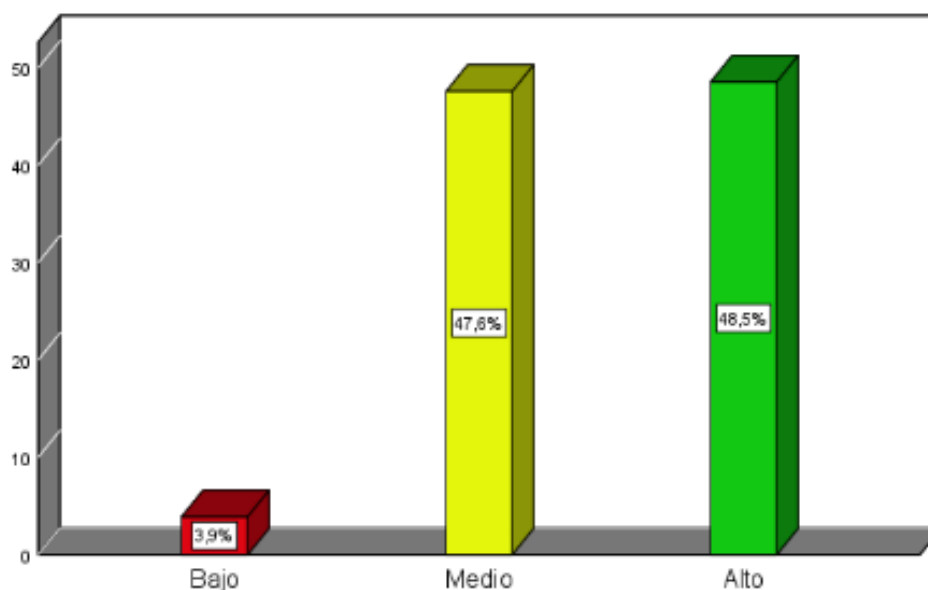
Respecto a los hallazgos mostrados en la tabla 5 al evaluar la fiabilidad del constructo desempeño laboral este fue de 0,937, el cual oscila entre 0,72 a 0,99, de modo que se deduce que el instrumento empleado fue calificado con una excelente confiabilidad. Igualmente, la confiabilidad de sus dos dimensiones fue superior a 0,72 denotando una excelente confiabilidad en recoger los datos de manera precisa y coherente con el propósito del estudio.

4.1.2. Resultados descriptivos

4.1.2.1 Resultados de la variable Clima organizacional

Figura 5

Distribución de frecuencias de la Responsabilidad y riesgo



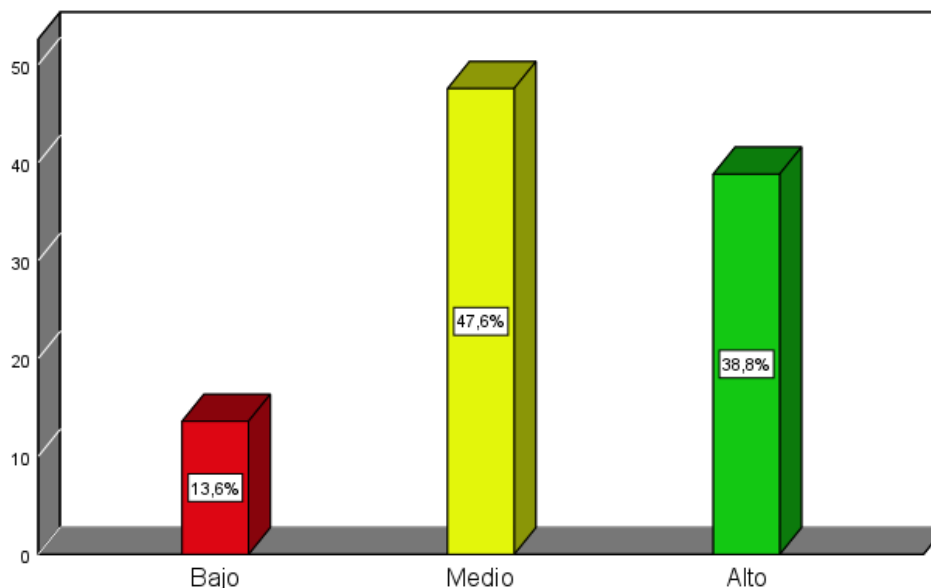
Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

Según los hallazgos mostrados en la Figura 5, se expone que el 48,5% de los colaboradores administrativos consideraron a la dimensión responsabilidad y riesgo en una categoría alta; mientras que, el 47,6% lo indicó en grado medio y finalmente el 3,9% en rango bajo. Es decir, en la entidad si existen vínculos de confianza, los colaboradores se muestran proactivos en su labor y en la toma de decisiones; además, se le brinda oportunidades para sus ideas.

Figura 6

Distribución de frecuencias del Sistema de recompensa



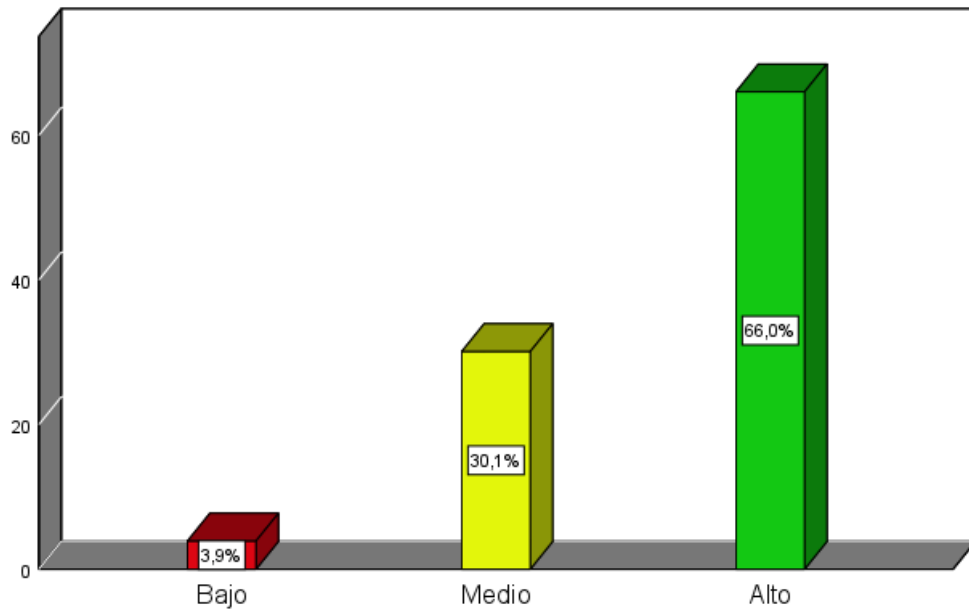
Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

Respecto a los hallazgos evidenciados en la Figura 6, se revela que de todos los colaboradores encuestados el 47,6% mencionaron al sistema de recompensa en un rango medio; por otro lado, el 38,8% lo señaló en rango alto y por último el 13,6% en grado bajo. Infiriendo que en la empresa estudiada si se otorgan ascensos, reconocimientos e incluso llamadas de atención; no obstante, debería optimizarse.

Figura 7

Distribución de frecuencias de la Estructura organizacional



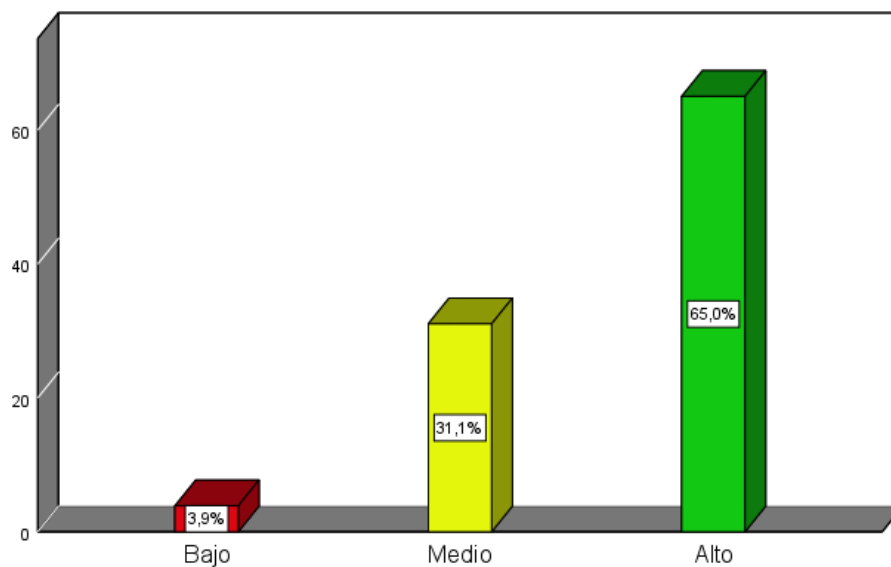
Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

Respecto a los hallazgos presentados en la Figura 7, se expone que según el 66% de los consultados señalaron a la estructura organizacional en un rango alto; mientras que, el 30,1% de ellos lo manifestaron en categoría media y por último el 3,9% en nivel bajo. Siendo así, en la empresa evaluada se infiere la existencia de una adecuada definición de puestos, jerarquía, políticas y organización de actividades.

Figura 8

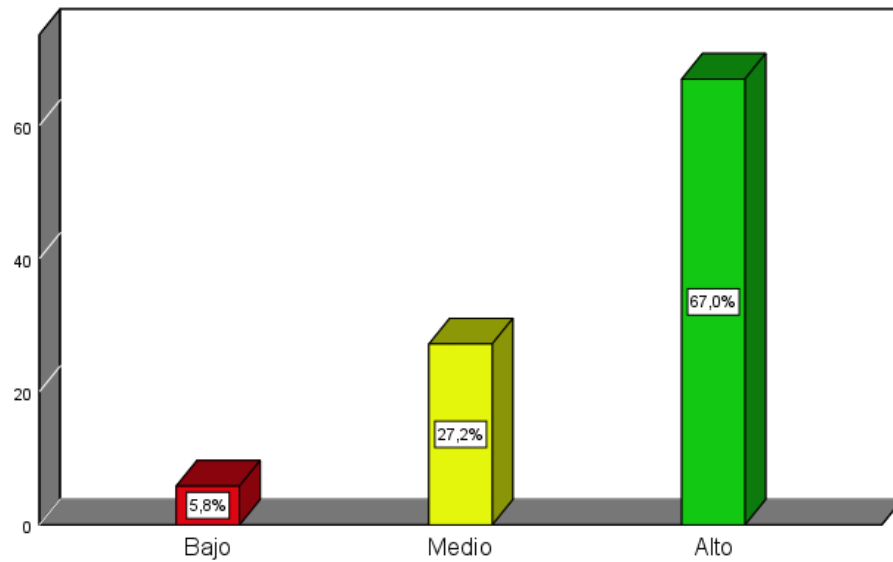
Distribución de frecuencias del Ambiente de apoyo



Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

Según los datos mostrados en la Figura 8, se expone que de todos los participantes encuestados el 65% mencionaron al ambiente de apoyo en rango alto; por otra parte, el 31,1% de ellos lo señalaron en rango medio y solo el 3,9% lo indicó en un grado bajo. Es decir, en la empresa JJC Besalco si existen buenos vínculos, tratos y respaldo entre el personal.

Figura 9*Distribución de frecuencias de la Identidad*

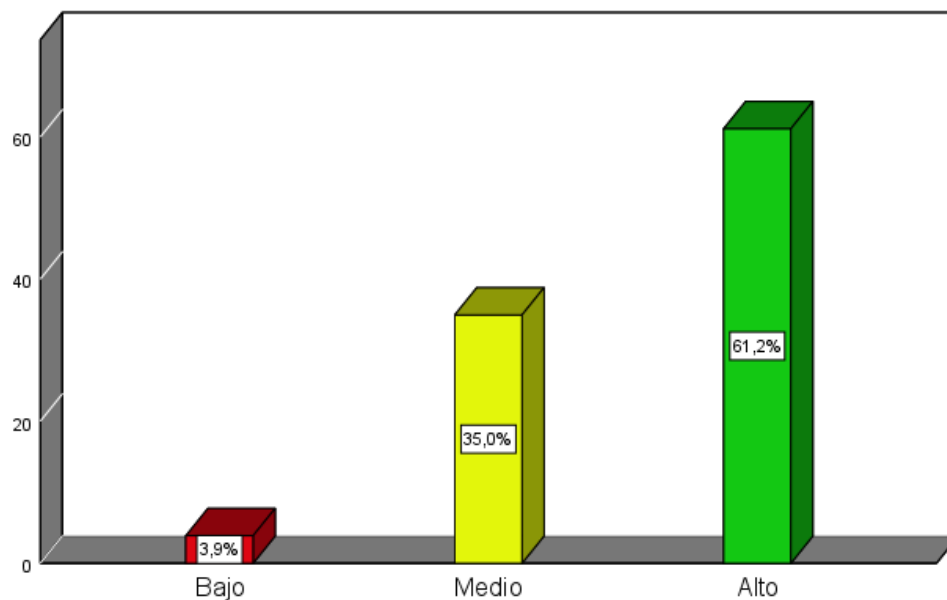
Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

Respecto a los hallazgos mostrados en la figura 9 se evidencia que de todos los colaboradores encuestados el 67% mencionó a la identidad en una categoría alta; además, el 27,3% lo consideró en rango medio; y, por último, el 5,8% en categoría baja. Infiriendo que, el personal de la empresa se siente incluido, complacido y comprometido vinculando sus objetivos personales con los de la organización.

Figura 10

Distribución de frecuencias de la variable Clima organizacional



Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

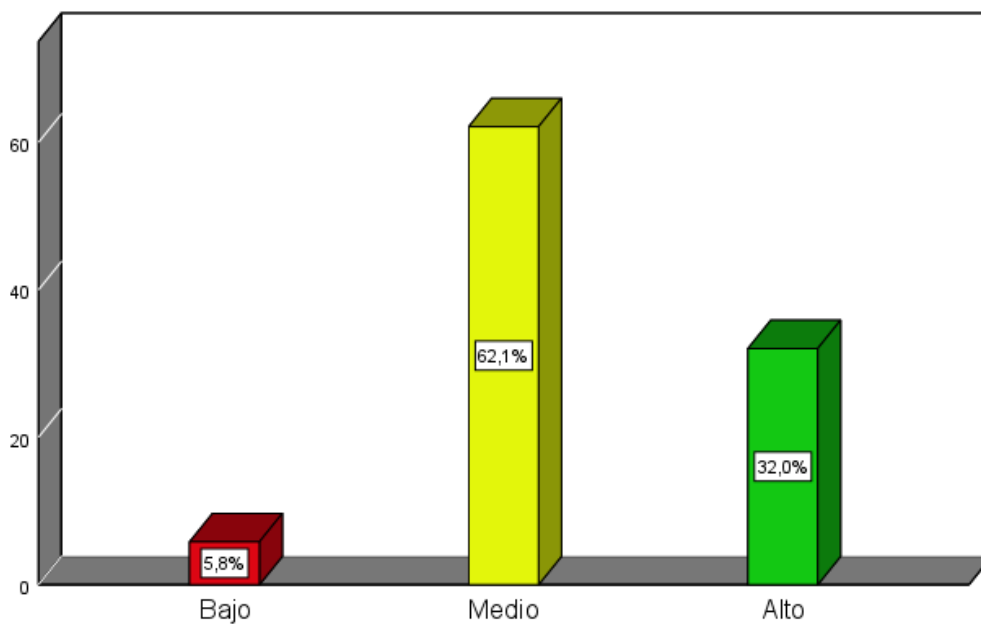
Interpretación

Referente a los datos expuestos en la Figura 10, se revela que el 61,2% de los participantes consideró que en la entidad existe un rango alto de clima organizacional; mientras que, el 35% lo manifestaron en rango medio y solo el 3,9% en grado bajo. Esto quiere decir, que en la entidad si se efectúan adecuadas políticas respecto a la responsabilidad, recompensas, estructura organizativa, apoyo e identidad con los colaboradores haciendo que se sientan cómodos en su lugar de trabajo; a pesar de ello, sería ideal que se optimicen.

4.1.2.2 Resultados de la variable Desempeño laboral

Figura 11

Distribución de frecuencias de los Factores actitudinales



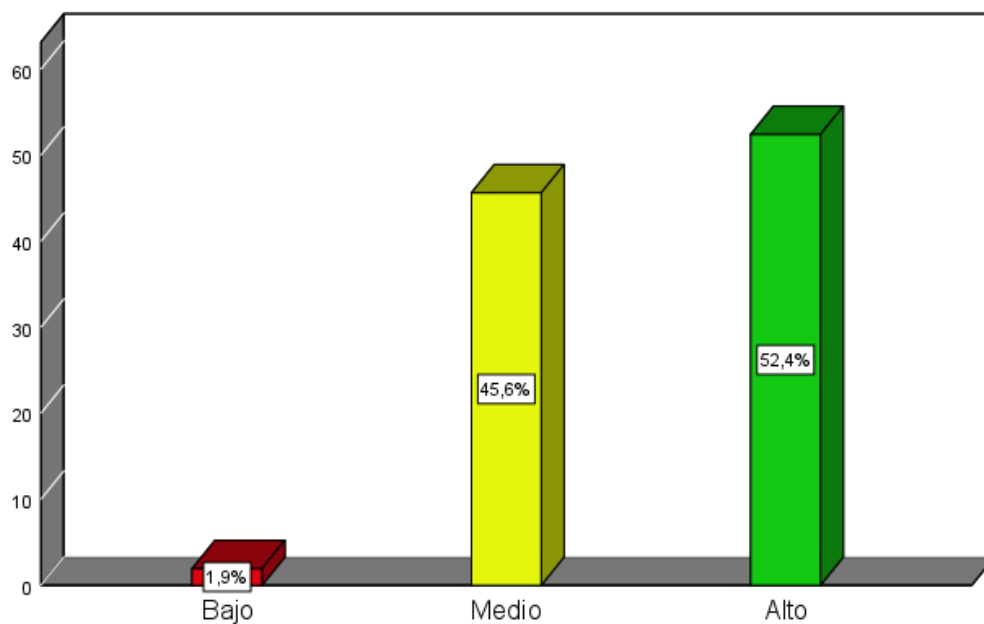
Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

En base a los hallazgos mostrados en la Figura 11, se evidencia que según la opinión del 62,1% el factor actitudinal se encontró en rango medio; por otra parte, el 32% lo expresó en nivel alto y sólo el 5,6% en nivel bajo. Es decir, en la empresa estudiada si existe disciplina, iniciativa y creatividad por parte de los trabajadores; sin embargo, aún no hay un grado óptimo.

Figura 12

Distribución de frecuencias de los Factores operativos



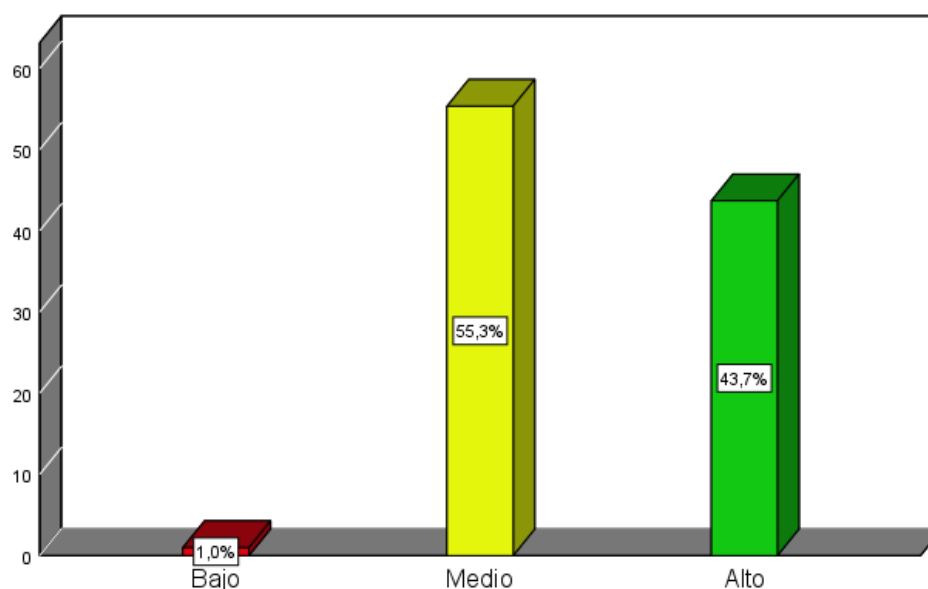
Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

Respecto a los datos evidenciados en la Figura 12, se expone que el 52,4% de los encuestados señalaron al factor operativo en un rango alto; además, el 45,6% lo mencionó en nivel medio y sólo el 1,9% lo consideró bajo. Entendiéndose que en la entidad los colaboradores si conocen sobre las funciones requeridas por sus puestos de trabajo, presentan buena aptitud y colaboran en equipo a fin de ayudarse mutuamente. sus puestos de trabajo.

Figura 13

Distribución de frecuencias de la variable Desempeño laboral



Nota. Obtenido del programa SPSS vs.27

Interpretación

De acuerdo a los datos mostrados en la Figura 13, se expone que el 55,3% de los individuos consultados indicaron al desempeño en rango medio; mientras que, el 43,7% lo expuso en categoría alta y el 1% en rango bajo. Entendiéndose que el personal de la empresa si posee buenas características actitudinales y operativas realizando una buena labor; aunque, a pesar de ello se debería optimizar; ya que, no se encuentra en un nivel óptimo.

4.1.3. Resultados inferenciales

4.1.3.1 Prueba de normalidad

Para efectos de la investigación, fue necesario desarrollar una prueba de normalidad a ambos constructos con el propósito de decidir bajo qué estadístico utilizar en la correlación, es decir, emplear una correlación no paramétrica o paramétrica, de acuerdo a los hallazgos:

- $P > 0,05$: Distribución normal. Correlación paramétrica: Pearson
- $P < 0,05$: Distribución libre. Correlación no paramétrica: Spearman

Tabla 6

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,077	103	0,146
Desempeño laboral	0,076	103	0,160

Nota. Obtenido del programa SPSS vs. 27

Interpretación:

Según los datos mostrados en la Tabla 6 referente a la prueba de normalidad realizada a ambos constructos de análisis, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogórov-Smirnov; puesto que, la muestra de investigación correspondió a 103 individuos revelando una significancia de 0.146 para la primera variable y 0.160 para la segunda variable, denotándose valores superiores a 0.05; por lo tanto, se deduce que siguen una distribución normal; es decir, corresponde aplicar la prueba paramétrica de Pearson para determinar la relación en los constructos de análisis.

Contrastación de hipótesis general

H₁: El clima organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

H₀: El clima organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Tabla 7

Correlación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,535
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	103	103
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,535	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	103	103

Nota. Obtenido del programa SPSS vs. 27

Interpretación

Respecto a lo evidenciado en la Tabla 7 se halló una correlación positiva y media al nivel especificado de 0,05 entre el clima organizacional y desempeño laboral siendo demostrado por la significancia $p < 0,05$ y su coeficiente $r = 0,535$ y $p = 0,000$ permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, admitiendo que el clima organizacional se relaciona de manera positiva

y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la empresa estudiada.

4.1.3.2 Contrastación de hipótesis específica 1

H₁: La responsabilidad y riesgo se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

H₀: La responsabilidad y riesgo se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la responsabilidad y riesgo y el desempeño laboral

		Responsabilidad y riesgo	Desempeño laboral
Responsabilidad y riesgo	Correlación de Pearson	1	0,375
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	103	103
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,375	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	103	103

Nota. Obtenido del programa SPSS vs. 27

Interpretación

Según los datos mostrados en la Tabla 8 se halló una correlación positiva y débil al nivel especificado de .05 entre la responsabilidad y riesgo

con el desempeño laboral siendo comprobado por la significancia $p < 0,05$ con el coeficiente $r = 0,375$ y $p = 0,000$ permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, admitiendo que la responsabilidad y riesgo se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la empresa estudiada.

4.1.3.3 Contrastación de hipótesis específica 2

H₁: El sistema de recompensa se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

H₀: El sistema de recompensa no se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Tabla 9

Correlación entre el sistema de recompensa y el desempeño laboral

		Sistema de recompensa	Desempeño laboral
Sistema de recompensa	Correlación de Pearson	1	0,250
	Sig. (bilateral)		0,011
	N	103	103
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,250	1
	Sig. (bilateral)	0,011	
	N	103	103

Nota. Obtenido del programa SPSS vs. 27

Interpretación

De acuerdo a los datos mostrados en la Tabla 9, se determinó una correlación positiva y débil al nivel especificado de .05 entre el sistema de recompensa con el desempeño laboral siendo comprobado por la significancia $p < 0,05$ con el coeficiente $r = 0,250$ y $p = 0,011$ permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, afirmando que el sistema de recompensas se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la empresa estudiada.

4.1.3.4 Contrastación de hipótesis específica 3

H₁: La estructura organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

H₀: La estructura organizacional no se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Tabla 10*Correlación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral*

		Estructura organizacional	Desempeño laboral
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	1	0,455
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	103	103
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,455	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	103	103

Nota. Obtenido del programa SPSS vs. 27**Interpretación**

Referente a los datos mostrados en la Tabla 10, se estableció una correlación positiva y débil al nivel especificado de 0,05 entre la estructura organizacional con el desempeño laboral siendo demostrado por la significancia $p < 0,05$ con el coeficiente $r = 0,455$ y $p = 0,000$ posibilitando aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, manifestando que la estructura organizacional se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la empresa estudiada.

4.1.3.5 Contrastación de hipótesis específica 4

H₁: El ambiente de apoyo se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

H₀: El ambiente de apoyo no se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Tabla 11

Correlación entre el ambiente de apoyo y el desempeño laboral

		Ambiente de apoyo	Desempeño laboral
Ambiente de apoyo	Correlación de Pearson	1	0,403
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	103	103
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,403	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	103	103

Nota. Obtenido del programa SPSS vs. 27

Interpretación

En base a los datos expuestos en la Tabla 11, se reveló una correlación positiva y débil al nivel especificado de 0,05 entre el ambiente de apoyo con el desempeño laboral siendo demostrado por la significancia $p < 0,05$ con el coeficiente $r = 0,403$ y $p = 0,000$ posibilitando aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, afirmando que el ambiente de apoyo se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la empresa estudiada.

4.1.3.6 Contrastación de hipótesis específica 5

H₁: La identidad se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

H₀: La identidad no se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.

Tabla 12

Correlación entre la identidad y el desempeño laboral

			Identidad	Desempeño laboral
Identidad	Correlación	de	1	0,671
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			0,000
	N		103	103
Desempeño laboral	Correlación	de	0,671	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		0,000	
	N		103	103

Nota. Obtenido del programa SPSS vs. 27

Interpretación

Respecto a los datos revelados en la Tabla 12, se halló una correlación positiva y media al nivel especificado de 0,05 entre la identidad con el desempeño laboral, siendo comprobado por la significancia $p < 0,05$ con el coeficiente $r = 0,671$ y $p = 0,000$ permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar

la nula, afirmando que la identidad se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la empresa estudiada.

DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general el cual consistió en determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022, se tuvo como principal hallazgo la aceptación de la hipótesis alterna, siendo demostrado por la significancia $p < 0,05$ y su coeficiente $r = 0,535$ y $p = 0,000$, lo cual indicó que el clima organizacional se asocia de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco. Como hallazgos secundarios se encontró que el rango del clima organizacional fue alto según el 61,2% de los encuestados, seguido del 35% en rango medio y el 3,9% lo indicaron en categoría baja. Por otro lado, el grado del desempeño fue medio según el 55,3%, seguido de un 43,7% en grado alto y el 1% en nivel bajo. Infiriendo del hallazgo principal que, la implementación adecuada de factores como la responsabilidad y riesgo, sistema de recompensas, estructura organizacional, ambiente de apoyo e identificación de los colaboradores con la empresa se asociará con una mejora del desempeño en el personal.

Estos hallazgos se vieron contrastados y coincidentes con los encontrados por González y Morales (2020), en donde evidenciaron vínculo positivo entre los constructos al obtener un coeficiente de Pearson de $r = 0,959$ y una significancia inferior al 5%. Similar a lo encontrado por Pachas (2023) quien evidenció un $p = .000$ con un valor de Pearson igual a 0,823 admitiendo la presencia de un nexo positivo y alta entre las variables; además, el 33 % percibió como bueno el ambiente organizacional, mientras que, para el 31 % de encuestados consideró al desempeño laboral deficiente. En contraste con ello, Enciso (2020) estableció el vínculo positivo del clima con la segunda variable a través de su estadístico de Pearson $r = 0,414$ y $p = 0,000$; además, determinó al clima laboral en una categoría alta con 69% y a la segunda variable en rango alto con 84%. Igualmente, concuerda con lo hallado por Barboza et al. (2021) quienes encontraron vínculo entre el clima y desempeño por medio de su valor $Rho =$

.733 y $p= 0,001$ evidenciando positiva y alta conexión entre las variables; también, encontraron al entorno laboral como favorable (44 %); mientras que, el desempeño como regular (56 %). Asimismo, esto se contrasta con el estudio de Almeida (2020) quienes encontraron vínculo positivo y directo demostrándolo con su $Rho= 0,848$ y $p= 0,000$ aceptando su hipótesis; adicional a ello, se obtuvo al clima laboral en rango bueno con 62%; mientras que, la segunda variable en rango adecuado con 53%. Coincide con ello, Canales et al. (2021) quien determinó que las constantes estudiadas se asocian con el valor $Rho= 0,807$ y $p= 0,000$, encontrando al clima laboral en una categoría alta con 69% y a la segunda variable en rango alto con 84%.

Por otra parte, Callahuanca (2022) quien en su pesquisa estableció un nexo directo y significativo del clima con el desempeño con su valor $Rho= 0,754$ con $p= 0,000$; lo cual, significa que ante mejoras en la resolución de conflictos habrá complacencia con el entorno laboral optimizando el rendimiento; adicional a ello, el 74% de encuestados consideraron en rango alto al desempeño y el 81,7% en rango bueno al clima. De igual manera, dichos hallazgos coincidieron con Mamani (2022) quien revelo un coeficiente $Rho= 0,613$ y $p < 0,05$ determinando el nexo positivo y fuerte entre ambos constructos. Estos resultados se argumentan con los de Pariona et al. (2021) quienes mencionan que el clima es conceptualizado como la interacción de diversos elementos que constituyen una organización pudiendo ser la estructura y el comportamiento individual y grupal de los miembros siendo formado por las percepciones de los integrantes de la organización incidiendo en el funcionamiento de las actividades asignadas; igualmente, Duarte et al. (2021) indica que dicho concepto tiene como foco principal al personal, su crecimiento y estabilidad. Concerniente al desempeño según Ponce y Gómez (2021) es considerado como el accionar del colaborador en el alcance de las metas establecidas y formuladas por medio de tácticas lo cual optimiza las capacidades de dichos individuos en el ámbito laboral. Siendo apoyado por Merino et al. (2018) quienes lo indican como la eficacia manifestada por el personal que labora en una empresa, siendo vital dentro de la misma, que el personal

desempeñe una gran labor, en síntesis, el desempeño laboral depende del comportamiento de los individuos.

Respecto al objetivo específico 1, donde se estableció determinar el nivel de relación entre la responsabilidad y riesgos con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022, se evidenció un coeficiente de Pearson de $r= 0,375$ y $p= 0,000$ ($p< 0,05$) lo cual permitió aceptar la hipótesis alterna; además, como hallazgos secundarios se reflejó el grado de la responsabilidad y riesgo siendo considerado según el 48,5% en rango alto, seguido del 47,6% en rango bajo y el 3,9% en categoría baja. Esto se pudo contrastar con los hallazgos identificados en la indagación efectuada por Abun et al. (2023) quien encontró un coeficiente entre la responsabilidad y desempeño de $R^2= .066$ demostrando que ante una mejora en el ambiente contribuye a un mejor desempeño. Igualmente, concuerda con González y Morales (2020) quien estableció un coeficiente Pearson $r= 0,959$ y $p< 0,05$ entre la delegación de funciones con el desempeño aludiendo a la responsabilidad del colaborador para asumir el traspaso de poder. Esto coincide con Paredes y Quiroz (2021) quien encontró un coeficiente $Rho= 0,379$ y $p<0,05$ entre el involucramiento y el desempeño evidenciando el vínculo positivo entre ambos aludiendo a la proactividad de los individuos en el desenvolvimiento de sus funciones. También, concuerda con Palomino (2020) quien encontró en su pesquisa un coeficiente $Rho= 0,44$ ($p<0,05$) entre el clima y rendimiento laboral, las dimensiones ambiente conflictos, liderazgo, relación social y equilibrio emocional se asocian con la segunda variable en 0,45, 0,45, 0,44, 0,42 y .42 aceptando la hipótesis. Por otro lado, dichos hallazgos son contrastados con los de Callahuanca (2022) quien determinó un coeficiente $Rho= 0,754$ y $p< 0,05$, las dimensiones estructura, trabajo en equipo, satisfacción y solución de conflictos se asocian con la segunda variable en 0,544, 0,623, 0,658 y 0,455 respectivamente. Asimismo, Almeida (2020) en su estudio se evidenció como hallazgos a las recompensas en rango bueno con 62,2%, apoyo en nivel bueno con 57,8% y riesgo con 62,2% en grado adecuado, y como coeficiente entre sus

variables un $Rho = 0,848$ ($p < 0,05$) infiriendo que ante un óptimo entorno producirá cambios beneficiosos en el rendimiento.

De igual manera, coincide con León (2023) donde encontró un vínculo alto y positivo entre las dimensiones liderazgo y comunicación por medio de su coeficiente Rho de 0,781 y 0,616, indicando que ambos constructos son importantes para las relaciones de los colaboradores; además, obtuvo a ambos constructos en rango alto con 45% y 46.8% respectivamente. Referente a ello, Moguel et al. (2021), refuerza dichos hallazgos manifestando que la responsabilidad y el riesgo radica en la confianza que se tienen de manera grupal, más no individual, siendo que muchos de ellos toman la iniciativa, cuando la oportunidad surge. Destacando la importancia y contribución de la confianza en el trabajo individual, las responsabilidades de trabajo, la proactividad y las oportunidades de compartir ideas para mejorar el desenvolvimiento profesional de los trabajadores de la organización. Al respecto, Hernández et al. (2018) refieren que este elemento consiste en la manera en que los trabajadores aprecian ciertos escenarios respecto al compromiso que emplea para la ejecución de sus labores; por lo cual, abarca la confianza la cual alude a la predisposición de creer en las intenciones de otros individuos (Chiang et al., 2021); también, proactividad considerada como el grado de comportamiento dirigido para acciones futuras (Ramírez y Nazar, 2019), la toma de decisiones aludiendo al proceso racional para buscar la elección más adecuada (Barzaga et al., 2019); por último, las oportunidades haciendo referencia a la autonomía brindada al colaborador para la ejecución de funciones (Ramírez y Nazar, 2019).

De acuerdo al objetivo específico 2 el cual pretendió determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de recompensa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, se encontró un coeficiente de Pearson $r = 0,250$ y una significancia $p < 0,05$ indicando que el sistema de recompensa se asocia de forma positiva y positiva con el desempeño laboral en la empresa estudiada; por otro lado, como hallazgos secundarios se obtuvo

a dicha dimensión en rango medio según la percepción del 47.6%, seguido del 38.8% en categoría alta y el 13.6% en rango bajo. Estas derivaciones fueron refutadas con los hallazgos encontrados por Abun et al. (2023) quien estableció un coeficiente R -cuadrado= - 0,370 entre las recompensas y el desempeño laboral demostrando que no existe vínculo entre los constructos. Por otro lado, Almeida (2020) en su pesquisa encontró a las recompensas en rango bueno con 62,2%, apoyo en nivel bueno con 57,8% y como hallazgo estadístico un coeficiente Rho = 0,848 y $p < 0,05$ evidenciando la asociación. También, coincide con González y Morales (2020) donde encontraron un coeficiente de Pearson entre las dimensiones relación interpersonal, comunicación, reconocimiento, delegación de funciones con la segunda variable de 0,177, 0,176, 0,151 y 0,254; deduciendo que, el reconocimiento de las funciones realizadas por el personal es relevante para optimizar su rendimiento. En el estudio de Paredes y Quiroz (2021) en sus hallazgos evidenciados se halló una conexión positiva entre las dimensiones autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el desempeño en 0,278, 0,379, 0,299, 0,268 y 0,271 aceptando la hipótesis. Del mismo modo, Hernández et al., (2018) menciona que esta dimensión hace referencia a las motivaciones que se realizan en un entorno laboral, siendo estas brindadas por haber desarrollado una buena labor o por haber aportado con el alcance de los objetivos organizacionales. Siendo preferible según Moguel et al. (2021) incentivar las recompensas hacia los colaboradores con la finalidad de que repercuta en el desempeño en vez de que este reciba críticas y amenazas por las faltas cometidas.

Concerniente al objetivo específico 3 el cual consistió en determinar el vínculo entre la estructura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, se halló un coeficiente de Pearson de $r = 0,455$ y una significancia inferior al .05 demostrando que la estructura organizacional de la empresa se asocia de forma positiva y significativa con el desempeño laboral del personal de la entidad estudiada, incluso, se describió el grado de dicha dimensión según la percepción de los encuestados encontrándose en grado alto con 66%, seguido de un rango medio con 30,1% y por último el 3,9% en

rango bajo. Estos hallazgos concordaron principalmente con el estudio de Callahuanca (2022) quien halló en sus resultados un vínculo directo y positivo entre la estructura organizacional con el desempeño; puesto que, determinó un coeficiente $Rho = 0,544$ y $p = 0,05$ confirmando la hipótesis. De igual modo, Almeida (2020) quien encontró un valor entre variables de $Rho = 0,848$ con significancia inferior a $0,05$ demostrando la hipótesis; adicional a ello, se reveló a la estructura en rango bueno con $48,9\%$ y al clima laboral en rango bueno con 62% . También, coincide con Canales et al. (2021) quien indica que el compromiso, conductores de soporte y liderazgo se asocian con el desempeño por medio de su coeficiente Spearman siendo de $0,703$, $0,648$ y $0,754$ señalando que ante un entorno armonioso y con adecuada estructura en su organización será favorable para la ejecución de las funciones. Reforzado por Moguel et al. (2021) quien indica que es relevante y necesario que la entidad difunda y promocióne proyectos y planes a desarrollar; además, de incentivar la generación de propuestas brindadas por los colaboradores con el propósito de que estos aporten a la organización. Respecto a esto, Hernández et al. (2018) menciona que dichos elementos se relacionan con la definición de puestos, siendo este el diseño de los puestos laborales para una mejor asignación de funciones (Ocampo et al., 2019); también, el nivel jerárquico el cual implica la división de departamentos a fin de alinear la autoridad y poder (Ocampo et al., 2019); además, políticas siendo importante el contar con procedimientos y normativas (Guerrero, 2020); por último, la planificación siendo el proceso para determinar los plazos de las actividades y cumplimiento de objetivos (Basantes et al., 2021).

De acuerdo, al objetivo específico 4 el cual se basó en determinar el nivel de relación que existe entre el ambiente de apoyo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, se halló un coeficiente de Pearson de $r = 0,403$ y una significancia inferior al $0,05$ permitiendo aceptar la hipótesis que el ambiente de apoyo se asocia de manera positiva y significativa con el desempeño laboral en la empresa estudiada. Asimismo, se reveló el grado de dicha dimensión resultando en rango alto por el 65% de encuestados; no

obstante, el 31% lo consideró en rango medio y el 3,9% en rango bajo. Dichos resultados se contrastaron con los de Gonzáles y Morales (2020) quienes encontraron un coeficiente de Pearson de los constructos relación interpersonal, comunicación, reconocimiento, delegación de funciones se asocian con la segunda variable en 0,177, 0,176, 0,151 y 0,254 reflejando el vínculo positivo y fuerte. De igual manera, Almeida (2020) en su estudio obtuvo al factor apoyo en nivel bueno con 57,8% y al clima laboral en nivel adecuado con 62% y al desempeño en rango bueno con 53%. También, Paredes y Quiroz (2021) determinaron una conexión positiva y baja entre sus constructos analizados siendo la autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el desempeño obteniendo un coeficiente de Spearman de 0,278, 0,379, 0,299, 0,268 y 0,271 comprobando las formulaciones dadas. Concluyendo que es importante contar con un ambiente de apoyo para el buen desenvolvimiento de los colaboradores en la organización; dado que, se asocian de forma positiva.

Igualmente, dichos hallazgos se apoyan en los autores teóricos específicamente en Hernández et al. (2018) quienes manifiestan la relevancia de disponer con un ambiente agradable a fin de obtener un buen desempeño en las funciones por parte de los trabajadores que permitan el logro de las metas organizacionales, estableciendo de esta forma buenos tratos, vínculo y relaciones laborales. Por otro lado, Antequera et al. (2022) fundamenta este concepto indicando que implica la colaboración y capacitación proporcionada por el nivel superior hacia los integrantes de la organización con el propósito de obtener mejoras en el desempeño a fin de permitir el alcance de las metas trazadas en un entorno de confianza. Siendo importante, el contar con buenos vínculos laborales entendiéndose como el lazo recíproco entre dos individuos (Hanco et al., 2021); además, un trato laboral bueno; dado que, se basa en la amabilidad del personal con sus compañeros (Hanco et al., 2021), teniendo el respaldo de los superiores resultando fundamental en los errores cometidos (Gavilanes et al., 2021); y finalmente, preocuparse por las necesidades del personal a fin de que se sienta pieza clave y protegido (Pedraza, 2020).

Por último, el objetivo específico 5 el cual consistió en determinar el nivel de relación que existe entre la identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, se halló un coeficiente de Pearson de .671 y una significancia inferior de $p < .05$ confirmando que la identidad se asocia de manera positiva y significativa con el desempeño laboral del personal administrativo de la entidad estudiada; incluso, se expuso el grado de dicha dimensión según la percepción de los encuestados siendo considerado por el 67% en rango alto, seguido del 27,2% en grado medio y solo el 5,8% en categoría baja; infiriendo que presenta un rango óptimo en la organización. Esto fue contrastado principalmente con el resultado de León (2023) quien en su estudio encontró un coeficiente $Rho = 0,536$ con significancia inferior a .05 ($p = 0,000$) evidenciando el vínculo positivo y alto entre identidad y desempeño laboral; además, el liderazgo y comunicación se vincularon con la segunda variable en .781 y .616 respectivamente. Asimismo, Palomino (2020) relaciono a sus dimensiones conflicto, liderazgo, relación social y equilibrio emocional con el desempeño evidenciando un coeficiente Rho de 0,45, 0,45, 0,44, 0,42 y 0,42 evidenciando la asociación y manifestando que es necesario que el entorno laboral sea armonioso con la existencia de buenos tratos laborales para un mejor rendimiento. De igual manera, Callahuanca (2022) coincide con esto; dado que, determinó coeficiente de Rho de 0,623, 0,658 y 0,455 entre el trabajo en equipo, satisfacción, solución de conflictos y el desempeño; infiriendo que, ante un buen trato, complacencia del personal y reducción de conflictos su desempeño será más óptimo. También, es apoyado por el teórico Moguel et al. (2021) mencionando que cuando los colaboradores se sienten identificados, su desempeño laboral mejora; puesto que, se crea un vínculo entre lo personal y la organización trabajando de mejor manera y en armonía. Lo fundamenta Hernández et al. (2018) conceptualizando a esta dimensión como el sentimiento de pertenencia y de lealtad hacia la organización evidenciándose en la sensación de satisfacción del colaborador por la entidad en la que labora impulsando mejoras continuas en las funciones; implicando, el orgullo de pertenecer a la organización relacionando sus objetivos personales con los institucionales (Antequera et al., 2022). Por lo cual, abarca como indicadores la mejora continua

implementado acciones destinadas en mejorar el rendimiento del trabajador (Macías y Vanga, 2021); además, la satisfacción siendo la estimulación individual del colaborador para la ejecución de actividades (Chiang et al., 2021); adicional a ello, el sentido de pertenencia refiriéndose al sentimiento de orgullo (Macías y Vanga, 2021); y finalmente, los objetivos personales relacionando las metas individuales de cada trabajador con las institucionales (Pariona et al., 2021).

CONCLUSIONES

Primera

Respecto al objetivo general, el estudio afirmó la existencia de un vínculo positivo y significativo entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022. Lo cual fue demostrado por la significancia $p = .000$ ($p < .05$) y el coeficiente de Pearson $r = .535$ determinando una asociación positiva y media entre los constructos; infiriendo que, si la empresa se enfoca en desarrollar un entorno responsable, aplicando recompensas, estructurando su jerarquía y brindando apoyo a los colaboradores posibilitará una mejora en el desempeño.

Segunda

En base al objetivo específico 1 se comprueba la asociación entre la responsabilidad y riesgo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022. Siendo demostrado por el nivel significativo de $p = .000$ ($p < .05$) y su coeficiente Pearson $r = .375$ evidenciando el vínculo positivo y débil entre las constantes; es decir, si la entidad ejecuta entornos de confianza y proactividad incluyendo a los integrantes en la toma de decisiones y brindando oportunidades para su crecimiento se optimizará el desempeño del colaborador.

Tercera

De acuerdo al objetivo específico 2 se afirmó la existencia de un vínculo entre el sistema de recompensa y el desempeño de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022. Demostrado por la significancia dada $p = .011$ y su coeficiente $r = .250$ evidenciando una relación positiva y débil; infiriendo que, ante la

implementación de ascensos, reconocimientos y menores llamadas de atención el colaborador se sentirá más satisfecho con el ambiente laboral efectuando un mejor desempeño en sus labores.

Cuarta

En base al objetivo específico 3, se estableció vínculo entre la estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022. Evidenciado por el nivel significativo de $p = .000$ y el coeficiente $r = .455$ reflejando una correlación positiva y débil; es decir, la correcta definición de puestos, adecuados niveles jerárquicos, políticas institucionales y planificación de actividades en el entorno laboral producirá un desempeño más eficiente.

Quinta

De acuerdo al objetivo específico 4 se determinó una asociación entre el ambiente de apoyo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022. Comprobado por el grado de significancia $p = .000$ ($p < .05$) y el coeficiente $r = .403$ revelando un vínculo positivo y débil; deduciendo que, un entorno apoyado de buenas relaciones, adecuado trato laboral, respaldo y cumplimiento de las necesidades del personal favorecerá el buen desempeño de las funciones del colaborador.

Sexta

Referente al objetivo específico 5 se demuestra la presencia de una asociación entre la identidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022. Evidenciado por la significancia de $p = .000$ y el coeficiente $r = .671$ indicando

una relación positiva y media; siendo que, mientras la entidad realice mejoras continuas, satisfaga al colaborador, aumente el sentimiento de pertenencia y alinee sus metas individuales con las institucionales el desempeño será más óptimo.

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, optimizar su entorno laboral implementando un plan con políticas orientadas en mejorar la responsabilidad y riesgo en sus colaboradores; además, de implementar recompensas a fin de mantener motivado a su personal, estructurar correctamente sus puestos laborales, apoyar al colaborador y aplicar mejoras en la normativa de la organización a fin de obtener un mayor compromiso con el colaborador y por ende pueda optimizar su desempeño.

Segunda

Se propone al área de recursos humanos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco aplicar nuevas normativas enfocadas en mejorar la disciplina, confianza, proactividad en los colaboradores; además, de aplicar políticas de involucramiento laboral a fin de que el colaborador se muestre más incluido en la toma de decisiones de la empresa generando mayor productividad y por ende un óptimo desempeño en el colaborador.

Tercera

Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco adoptar mayores sistemas de recompensas en el personal realizando mayores reconocimientos en periodos establecidos; además, que se efectúen reuniones seguidas para alentar a los colaboradores resaltando puntos positivos y negativos evitando la aplicación de sanciones a fin de que el colaborador se sienta apreciado y tenga mayor confianza en sus habilidades logrando su motivación y una mejor función en su puesto.

Cuarta

Se propone al área de recursos humanos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco que se realice una mejor coordinación entre los departamentos o diferentes áreas existentes en la entidad con la finalidad que se efectúe una mejor definición de puestos acorde a las competencias y especialidad de los colaboradores; además, que se informe frecuentemente al personal de las modificaciones o cambios que se hayan realizado en la organización.

Quinta

Se propone al área de recursos humanos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco fomentar mayor apoyo al colaborador mediante reuniones constantes donde se evidencien las debilidades del personal y se pueda brindar apoyo de los superiores o compañeros de trabajo con el fin que los trabajadores se sientan fortalecidos creando mejores vínculos y confianza en su entorno; dado que, el trabajador se sienta complacido y gustoso de laborar en la institución.

Sexta

Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco proporcionar programas de capacitaciones constantes para fomentar la mejora continua en el rendimiento de los empleados; asimismo, aplicar prácticas que permitan desarrollar una mejor identidad del colaborador con la entidad y por último vincular los objetivos de la entidad con las metas individuales de cada trabajador a fin de aumentar su compromiso con las labores asignadas; y por ende, su desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abun, D., Nicolás, M., Natividad, E., Ancheta, W., Acidera, E., & Julián, F. (2023). Measuring the Effect of Organizational Climate on the Employees' Work Performance as perceived by the Employees. *vine Word International Journal of Management and Humanities*, 2(1), 120-147. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7762720>
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Almeida, M. (2020). Clima organizacional y desempeño docente en educación general básica. *Revista electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 2(5), 85-95. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7806109>
- Antequera, R., Ramírez, R., Santamaria, M., & Cano, D. (2022). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 4(6), 270-285. <https://doi.org/doi.org/10.38186/difcie.46.17>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis guia para la elaboración*. Arequipa.
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Barzaga, O., Vélez, H., Nevárez, J., & Arroyo, M. (2019). Gestión de la información y toma de decisiones en organizaciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 120-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7025997>

- Basantes, J., Centeno, E., Bonilla, E., & Basantes, R. (2021). Planificación estratégica: antecedentes de aplicación y su vigencia en un mundo contemporáneo. *Conciencia Digital*, 4(2.1), 154-165. <https://doi.org/doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.1.1741>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M., & Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 171-184. <https://doi.org/doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://doi.org/dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Bustamante, M., Lapo, M., & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141. <https://doi.org/doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://bit.ly/3OdpMRc>
- Callahuanca, S. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad municipal del distrito Alto de la Alianza- Tacna, 2022 [Tesis de posgrado]*. Repositorio Institucional Universidad César

Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98487/Callahuana_VSY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral durante el covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 124-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>

Carrero, X. (2019). Identidad Corporativa y los valores organizacionales, desde un liderazgo de avanzada. *Revista Scientific*, 4(14), 347-366. <https://doi.org/doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.17.347-366>

Chiang, M., Hidalgo, J., & Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362. <https://doi.org/doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., & Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud trabajo*, 29(2), 104-114. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1411716>

Choi, J., Miao, C., Oh, I., Berry, C., & Kim, K. (2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 6(3), 377-389. <https://doi.org/doi.org/10.1002/cjas.1495>

Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Valor Agregado Revista Científica de Administración*, 7(1), 61-72. <https://doi.org/doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>

- Darwanti, D., & Mulyanto, E. (2021). *An Investigation on Job Performance* (1 ed.). Java Central, Indonesia: Penerbit CV. Peña Persada. <https://osf.io/b3gpu/>
- De la Cruz, N. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 197-212. <https://doi.org/doi.org/10.15381/gtm.v26i51.24387>
- Duarte, M., Valenzuela, M., & Moncayo, L. (2021). Diagnóstico de clima organizacional para una pyme comercializadora de Navojoa, Sonora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, 14(36), 1-17. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.387>
- Enciso, J. (2020). Clima institucional y desempeño de docentes en instituciones educativas de la Asociación Educativa Adventista de Puno. *Ñawparisun Revista de Investigación Científica*, 2(2), 69-74. <https://www.unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/94>
- Esquivel, J., Martínez, G., & Silva, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 6(2), 66-77. <https://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>
- Fainshmidt, S., & Frazier, L. (2017). What Facilitates Dynamic Capabilities? The Role of Organizational Climate for Trust. *Long Range Planning*, 50(5), 550-566. <https://doi.org/doi.org/10.1016/j.lrp.2016.05.005>
- Flores, Y. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa CYNKAT S.A.C. Arequipa 2019*. Repositorio Institucional Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/10529/47.1140.CS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. UAI Editorial.
<https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- García, M. (2020). Clima organizacional: algunas variables asociadas. En M. García, J. Vesga, & C. Gómez, *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia.
<https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Gavilanes, M., Álvarez, J., Toasa, C., Jaramillo, A., & Lema, B. (2021). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud de Ambato, Ecuador. *INSPILIP*, 5(2), 1-14.
<https://doi.org/doi.org/10.31790/inspilip.v5i2.221>
- Gil, J. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. *Revista de Psicodidáctica*, 22(1), 16-22. [https://doi.org/doi.org/10.1016/S1136-1034\(17\)30039-4](https://doi.org/doi.org/10.1016/S1136-1034(17)30039-4)
- Gómez, C. (2020). Intervención en clima organizacional: Modelos. En M. García, J. Vesga, & C. Gómez, *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia.
<https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- González, W., & Vilchez, R. (2022). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento y Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Digital Investigación & Negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Grados, I. (2022). Competencias digitales para el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 3251-3268. https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2831
- Guerrero, D. (2020). La cultura organizacional como elemento competitivo de las empresas turísticas en Colombia. *Revista Espacios*, 41(24), 308-321. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n24/a20v41n24p25.pdf>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comunicación*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, C., Agudelo, D., & Valencia, A. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista Criterios*, 25(1), 39-59. [10.31948/rev.criterios.25.1-art-3](https://doi.org/10.31948/rev.criterios.25.1-art-3)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. 1era ed.: McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. Universidad Peruana Unión.
- Hualcas, M. (2021). Relación entre el clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(4), 91-103. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4068>

- Isla, M. (2021). *Estructura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2020 [Tesis de posgrado]*. Repositorio institucional universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59280/Isla_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional: Fundamentos e instrumentos* (1 ed.). Pearson Educación. <https://elibro.com/>
- Kotler, J. (2005). Lo que de verdad hacen los líderes. *Haarvard Business Review*, 83(11), 132-140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1708877>
- León, E. (2023). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa de servicios Integrales de Salud S*. Repositorio Institucional Universidad Privada de Tacna. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2927>
- Levin, L., Benish-Weisman, M., & Savaya, R. (2020). Value Profiles and Perceived Job Performance of Social Workers in Israel Get access Arrow. *British Journal of Social Work*, 50(2), 348–368. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz150>
- LLuncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Multidisciplinaria PAKAMUROS*, 9(1), 12-20. <https://doi.org/doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.15>
- Londoño, C., & Mejía, G. (2020). Las relaciones interpersonales en contextos educativos diversos: estudio de casos. 25-40, 6(21), 25-40. <https://doi.org/doi.org/10.26620/uniminuto.perspectivas.6.21.2021.25-40>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina*

Humana, 21(2), 316-325.
<https://doi.org/dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890444>
- Mamani, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos en la Institución Educativa Dr. José Antonio Encinas Franco, Tacna, 2022 [Tesis de posgrado]*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98824/Mamani_YGG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marin, J., Ramirez, L., & Andres, A. (2015). Comparación de los métodos de escalas y frecuencia de comportamiento para valorar la competencia de innovación. El punto de vista de alumnos y profesor en el caso de una asignatura de máster. *IN-RED*, 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.4995/INRED2015.2015.1556>
- Matosas, L., Leguey, S., & Leguey, S. (2019). Cómo resolver el problema de pérdida de información conductual en el diseño de Behaviorally Anchored Rating Scales-BARS. El caso de la medición de la eficiencia docente en el contexto universitario. *REVISTA ESPACIOS*, 40(19), 6-18.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/19401906.html>
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A., & Fikri, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32(4), 352-361.
<https://doi.org/doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>

- Moguel, K., Álvarez, G., Cossio, M., Hernández, P., & Enriquez, L. (2021). El Clima organizacional en tiempos de COVID-19. Caso de estudio. Equipo femenino de fútbol profesional Ciudad Juárez. *Revista de Ciencias del Ejercicio*, 16(1), 1-11. <https://revistafod.uanl.mx/index.php/rce/article/view/45/21>
- Montoya, J., Vásquez, E., Cordova, J., & Ramírez, W. (2021). Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib S.A. -Trujillo- 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 10849-10863. https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1136
- Morales, J., Huanca, J., Serruto, G., & Morales, C. (2021). Desempeño y satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Moquegua. *Polo del Conocimiento*, 6(1), 1226-1239. <https://doi.org/dx.doi.org/10.23857/pc.v6i1.2220>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Hugo, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ocampo, W., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114-137. [https://doi.org/doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ordoñez, K., & Vásquez, C. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral: caso empresa pública del control de tránsito Babahoyo. *Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 7(17), 120-145. <https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/172>

- Pachas, L. (2023). Relationship between the organizational climate and the work performance of workers in the District Municipality of Alto Larán, province of Chincha. *Journal of Positive Psychology & Wellbeing*, 7(2), 247-269. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7733859>
- Palomino, H. (2020). Clima organizacional y desempeño docente en instituciones educativas de la Unidad Gestión Educativa Local, Huánuco - 2017. *Gaceta Científica*, 6(1), 7-16. <https://doi.org/doi.org/10.46794/gacien.6.1.718>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*(46), 83-95. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Pariona, R., Rivero, Z., González, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venexolana de Gerencia*, 26(93), 308-317. <https://doi.org/doi.org/10.52080/rvg93.21>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Gestión Humana*, 30(76), 9-23. <https://doi.org/doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez, J., & Merino, M. (21 de abril de 2022). *Definición de rendimiento financiero*. Definición.de: <https://definicion.de/rendimiento-financiero/>
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial Chonecap, provincia de Manabí. *Revista*

- Científica Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8231811>
- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71-85.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>
- Ramírez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organización y Trabajo*, 19(4), 791-799. <https://doi.org/dx.doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79-101.
<https://doi.org/doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Santillán, K., & Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Marín Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259.
https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. <https://doi.org/doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Teshager, K., & Minota, Z. (2020). Determinants of Public Servants' Performance in Federal Public Service Sectors in Ethiopia. En B. Debela, G. Bouckaert, M. Warota, D. Gemechu, A. Hondegheem, T. Steen, & S. Troupin, *Public Administration in Ethiopia: Case Studies and Lessons for Sustainable*

Development (págs. 499-528). Leuven University Press.
<https://doi.org/10.2307/j.ctv19m65dr.27>

Tinajero, M., & Palma, S. (2021). El clima organizacional en el contexto de los docentes de la Universidad Técnica de Cotopaxi. *PROSPECTIVAS UTC Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 4(1), 14-29.
<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/310>

Torcatt, T. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 42-53.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599930>

Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno - 2014- Perú. *Comunicación*, 6(2), 5-14.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Torres, J. (2021). *Identidad Organizacional y Satisfacción Laboral en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo - 2021*. Repositorio Institucional Universidad Peruana de los Andes.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3499/T037_45508531_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tunio, F., Agha, A., Salman, F., Ullah, I., & Nisar, A. (2021). Factors Affecting Job Performance: A Case Study of Academic Staff in Pakistan. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 473-483.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0473>

- Vargas, G. (2022). Aplicando de la teoría rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018.
https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica*, 33(79), 149-176.
<https://doi.org/doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Villacís, D., González, R., & Calderón, J. (2021). Estudio comparativo del rendimiento laboral en dos proyectos constructivos en Quito-Ecuador. *UTC PROSPECTIVAS*, 4(1), 1-13.
<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/309>

<p>3. ¿Cómo es la relación entre la estructura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?</p> <p>4. ¿Cómo es la relación entre el ambiente de apoyo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?</p> <p>5. ¿Cómo es la relación entre la identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022?</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.</p> <p>4. Determinar el nivel de relación que existe entre el ambiente de apoyo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.</p> <p>5. Determinar el nivel de relación que existe entre la identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.</p>	<p>desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.</p> <p>HE5: La identidad se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa JJC Besalco en el proyecto de Quellaveco, 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Sentido de pertenencia - Objetivos personales 		<p>Técnica de procesamiento de datos: SPSS versión 27</p> <p>Técnica de análisis: Análisis descriptivo e inferencial.</p> <p>Procedimiento: Se solicitó el permiso correspondiente a la empresa para la aplicación del instrumento y la base de datos del total de los trabajadores para hacer llegar el instrumento mediante correo.</p>
			Variable dependiente		
			Desempeño laboral		
			Dimensiones	Indicadores	
			Factores actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Disciplina - Iniciativa - Creatividad 	
Factores operativos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del trabajo - Aptitud - Trabajo en grupo 				
Justificación		<p>Tiene relevancia teórica; dado que, trata en incrementar el aporte teórico de la literatura existente; además posee un aporte social, por cuanto el mejorar el clima genera una huella socioeconómica positiva para la institución objeto de estudio; asimismo, tiene relevancia práctica, debido a los beneficios que se obtendrán a partir de los datos recabados en este estudio</p>			
Importancia		<p>La importancia radica en que, el ser humano cumple un rol fundamental pues las personas pasan la mayoría del tiempo interactuando en las instituciones, siendo que dependerá el vínculo entre el clima laboral y el desempeño manifestado en una relación satisfactoria y estimulante que no perjudique el progreso de la organización, pues un clima desfavorable representa un sin número de desventajas tanto para la organización como para los empleados.</p>			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Califique los siguientes conceptos relacionados al clima organizacional, dependiendo de cuanto está de acuerdo con los enunciados descritos.

Considere:

- | | |
|-----------------------------------|------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | = TD |
| 2. En desacuerdo | = D |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | = N |
| 4. De acuerdo | = A |
| 5. Totalmente de acuerdo | = TA |

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	TD	D	N	A	TA
DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD Y RIESGO					
1. ¿Usted cree que se tiene confianza en el trabajo individual de las personas?					
2. ¿Cree que los colaboradores siempre asumen la responsabilidad de su trabajo?					
3. ¿Considera que la única manera de salir adelante es ser proactivo en el trabajo?					
4. ¿Piensa usted que la toma de decisiones en esta entidad siempre busca alcanzar la eficiencia máxima?					
5. ¿Cree usted que sus superiores están dispuestos a dar oportunidades a las buenas ideas?					
DIMENSIÓN: SISTEMA DE RECOMPENSA	TD	D	N	A	TA
6. ¿Considera que existe un sistema de escalafón que promueve el ascenso de los mejores empleados?					
7. ¿Cree que las recompensas y estímulos son mayores a las llamadas de atención y críticas hacia el trabajo?					
8. ¿Considera que si se comete un error en la organización se aplican sanciones administrativas?					
9. ¿Concuerda en que las personas son recompensadas en proporción al desempeño en el trabajo?					
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	TD	D	N	A	TA
10. ¿Los puestos de trabajo están claramente definidos y estructurados en la organización?					
11. ¿Conoce claramente la estructura jerárquica de la organización?					
12. ¿Considera que se respetan los niveles jerárquicos en la organización?					
13. ¿Conoce claramente las políticas de la organización?					
14. ¿Considera que existe una planificación y organización de las actividades orientadas a la productividad del trabajo?					
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE APOYO	TD	D	N	A	TA
15. ¿Se tiene una estrecha relación entre el superior y los empleados?					
16. ¿Considera que existe un ambiente agradable dentro de la organización?					

17. ¿Cree que las personas en la organización tienden a ser amistosas hacia los demás?					
18. ¿Se tiene el apoyo de los superiores cuando se comete un error?					
19. ¿Cuenta usted con la ayuda de su superior y compañeros cuando tiene una tarea difícil?					
20. ¿Considera que sus superiores realizan un esfuerzo por conocer las aspiraciones que tienen los colaboradores dentro de la organización?					
DIMENSIÓN: IDENTIDAD	TD	D	N	A	TA
21. ¿Considera que existe una fuerte presión por mejorar continuamente el rendimiento de los empleados?					
22. ¿Cree que sus superiores consideran que, si la gente está contenta, el desempeño será mejor?					
23. ¿Considera sentirse orgulloso de pertenecer a esta institución?					
24. ¿Considera que existe lealtad por parte del personal hacia la entidad?					
25. ¿Cree que es posible conciliar los objetivos personales con los objetivos de la organización?					

Nota. Preguntas obtenidas del cuestionario de Pedraza (2018)

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Califique los siguientes conceptos relacionados al desempeño laboral, dependiendo de cuanto está de acuerdo con los enunciados descritos.

Considere:

- | | |
|-----------------------------------|------|
| 1. Totalmente en desacuerdo | = TD |
| 2. En desacuerdo | = D |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | = N |
| 4. De acuerdo | = A |
| 5. Totalmente de acuerdo | = TA |

PREGUNTAS					
DIMENSIÓN: FACTORES ACTITUDINALES	TD	D	N	A	TA
1. ¿Llega puntual a su trabajo?					
2. ¿Tiene la capacidad para dar solución a un problema existente?					
3. ¿Presenta a tiempo sus informes de avance?					
4. ¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?					
5. ¿Muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo?					
6. ¿Se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato?					
7. ¿Mantiene limpio y ordenado su sitio de trabajo?					
8. ¿Conozco las funciones de mi puesto de trabajo?					
9. ¿Registra salidas de su centro laboral antes del horario establecido?					
10. ¿Sus compañeros de trabajo confían en sus capacidades?					
DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS	TD	D	N	A	TA
11. ¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?					
12. ¿Cumple con las políticas laborales de la empresa?					
13. ¿Conozco las funciones propias de mi puesto?					
14. ¿Apoyo a mis compañeros cuando tienen dificultades?					
15. ¿Cumple con todas las funciones asignadas?					
16. ¿Piensa constantemente en cambiar de trabajo?					
17. ¿Alcanza las bonificaciones por cumplimiento de metas?					
18. ¿He mejorado mi productividad de forma progresiva?					
19. ¿He recibido elogios por mi desempeño laboral?					
20. ¿He recibido llamadas de atención por el desarrollo de mi trabajo?					

Nota. Cuestionario diseñado según dimensiones dadas por Grados (2022)

Anexo 3. Validación de instrumentos

VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
- 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Clima organizacional
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: Elaboración propia tomado del autor Pedraza
- 1.5. Título: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA JJC BESALCO EN EL PROYECTO DE QUELLAVECO, 2022"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO VALORACIÓN



Lugar y fecha: Tacna 21/12/2022

Teléfono N.º: 952252823

Firma del Experto

DNI: 41315435

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del juez:** FAJARDO ESPINOZA EVELYN PRISCILA
- 1.2. **Cargo e institución donde labora:** DOCENTE UNJBG
- 1.3. **Nombre del instrumento evaluado:** Desempeño laboral
- 1.4. **Autor (es) del Instrumento:** Diana Catacora Mamani
- 1.5. **Título:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA JJC BESALCO EN EL PROYECTO DE QUELLAVECO, 2022"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO VALORACIÓN



Lugar y fecha: Tacna 21/12/2022

Firma del Experto

Teléfono N.º: 952252823

DNI: 41315435

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Arroyosa Gutierrez Bartolome Jorge
- 1.2. Cargo o Institución donde laboral: Docente UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluación: Clima organizacional
- 1.4. Autor del Instrumento: Elaboración propia tomada del autor Pedraza
- 1.5. Título: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Empresa SIC Beasales en el proyecto Queitueñas 201

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

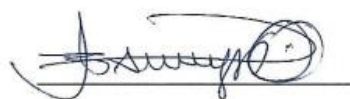
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lugar y fecha: 22-12-22

Celular N°: 996949239



Firma del experto informante

DNI: 00490398

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Angela Gutierrez Beldome Jose
- 1.2. Cargo o institución donde laboral: Docente UNJBA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluación: Desempeño laboral
- 1.4. Autor del instrumento: Diana Gutierrez
- 1.5. Título: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa SAC Bantec en el proyecto Quellaveco, 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lugar y fecha: ??-??-??

Celular N°: 996949239



Firma del experto informante

DNI: 00490398

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: GOMEZ CAJEBES FELIPE YONY
- 1.2. Cargo o Institución donde laboral: DOCENTE UNASG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluación: CLIMA ORGANIZACIONAL
- 1.4. Autor del Instrumento: Elaboración propia basada en el autor PERAZA
- 1.5. Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRIBUTARIOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA JTC MEXICO EN EL PROYECTO GUANABACO, 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80.

Lugar y fecha: 23-12-2022

Celular N°: 942.60.6798


Firma del experto informante
DNI: 10432935

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: GÓMEZ CACERES FELIPE YONY
- 1.2. Cargo o Institución donde laboral: DOCENTE UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento evaluación: DESEMPEÑO LABORAL
- 1.4. Autor del Instrumento: DIANA CAYUCRA
- 1.5. Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SJC RESALCO EN EL PROYECTO BUCARANCO, 2022

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lugar y fecha: 28-12-2022

Celular N°: 942608298


Firma del experto informante
DNI: 10432935