

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE ELECTRIFICACIÓN RURAL, LIMA
2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

Autora:

Luz Marina Huaricacha Apaza

Asesor:

Mg. Manuel Alexander López Uribe

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor digite el nombre del asesor, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Elija un elemento, Carrera profesional de Elija un elemento, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- *Apellidos y nombres de los estudiantes*
-

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto* para aspirar al título profesional de: digite el título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos

Jurado

Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos

Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y
Apellidos

Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi mamá por haber sido mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria.

En la memoria de mi abuela, porque siempre depositó su confianza en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por derramar sus bendiciones sobre mí, haberme dado la fuerza de culminar
con éxito esta etapa de mi vida.

A mi mamá por su apoyo, amor y consejos brindados en todos estos años.

A la universidad Privada del Norte y su plana docente que nos guiaron y
compartieron sus conocimientos, por todos esos momentos y experiencias inolvidables
en nuestras vidas.

A mi asesor por la paciencia y el tiempo que me brindó.

INDICE DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
RESUMEN.....	13
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.1.1. Descripción del problema.....	14
1.1.2. Justificación.....	19
1.1.2.1. Justificación teórica.....	19
1.1.2.2. Justificación práctica.....	19
1.1.2.3. Justificación social	20
1.1.3. Antecedentes de la investigación	20
1.1.3.1. Antecedentes internacionales	20
1.1.3.2. Antecedentes nacionales	23
1.1.4. Bases teóricas	29
1.1.4.1. Clima organizacional	29
1.1.4.2. Importancia del clima.....	30

1.1.4.3.	Perspectivas del clima organizacional.....	31
1.1.4.4.	Tipos de clima organizacional.....	32
1.1.4.5.	Medición del clima organizacional	34
1.1.4.6.	Dimensiones de la variable clima organizacional	35
1.1.4.7.	Desempeño laboral.....	36
1.1.4.8.	Factores que influyen en el desempeño.....	37
1.1.4.9.	Beneficios de la evaluación del desempeño	38
1.1.4.10.	Métodos de evaluación del desempeño.....	39
1.1.4.11.	Herramientas para medir el desempeño laboral	40
1.1.4.12.	Dimensiones del desempeño laboral.....	41
1.1.5.	Limitaciones del estudio.....	42
1.2.	Formulación del problema	42
1.2.1.	Problema general.....	42
1.2.2.	Problemas específicos	42
1.3.	Objetivos	43
1.3.1.	Objetivo general	43
1.3.2.	Objetivos específicos	43
1.4.	Hipótesis.....	44
1.4.1.	Hipótesis general.....	44
1.4.2.	Hipótesis específicas	44
II.	METODOLOGÍA	45
2.1.	Tipo de investigación	45

2.1.1. Enfoque de investigación	45
2.1.2. Diseño de investigación	47
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	47
2.2.1. Población.....	47
2.2.2. Muestra.....	48
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	49
2.3.1. Técnicas	49
2.3.2. Descripción de instrumento	50
2.3.3. Nivel de confiabilidad del instrumento	50
III. RESULTADOS.....	59
3.1. Análisis descriptivo	59
3.2. Análisis inferencial – Prueba de normalidad.....	72
3.3. Contrastación de hipótesis.....	74
IV. DISCUSIÓN.....	82
4.1. Discusión	82
4.2. Conclusiones	86
4.3. Recomendaciones	88
REFERENCIAS	89
ANEXOS Anexo N°1 Matriz de consistencia	97
Anexo N° 02 validación del Instrumento	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Niveles ocupacionales de la Dirección General de Electrificación Rural ..	48
Tabla N° 2. Criterios para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach.....	51
Tabla N° 3 Coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de clima organizacional	51
Tabla N° 4 Coeficiente de Alfa de Cronbach sobre el instrumento de desempeño laboral	52
Tabla N° 5 Operacionalización de las variables	53
Tabla N° 6 Frecuencias de la variable 1 Clima Organizacional	59
Tabla N° 7 Frecuencias de la dimensión 1 Liderazgo.....	61
Tabla N° 8 Frecuencias de la dimensión 2: Comunicación	62
Tabla N° 9. Frecuencias de la dimensión 3: Recompensas y remuneración.....	64
Tabla N° 10 Frecuencias de la dimensión 4: Estructura y normas	65
Tabla N° 11 Frecuencias de la dimensión 5: Apoyo y soporte	67
Tabla N° 12 Frecuencias de la dimensión variable 2: Desempeño laboral.....	68
Tabla N° 13. Frecuencias de la dimensión 1: Competencias	70
Tabla N° 14 Frecuencias de la dimensión 2: Metas	71
Tabla N° 15 Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.....	73

Tabla N° 16 Interpretaciones para el coeficiente Rho de Spearman.....	74
Tabla N° 17. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral	75
Tabla N° 18. Correlación de Spearman entre el liderazgo y el desempeño laboral.....	76
Tabla N° 19 Correlación de Spearman entre la comunicación y el desempeño laboral	77
Tabla N° 20 Correlación de Spearman entre las recompensas y remuneración, con el desempeño laboral	79
Tabla N° 21 Correlación de Spearman entre la estructura y normas, con el desempeño laboral	80
Tabla N° 22. Correlación de Spearman entre el apoyo y soporte, con el desempeño laboral	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Esquema de la investigación	46
Figura N° 2 Frecuencias de la variable 1: Clima organizacional.....	60
Figura N° 3 Frecuencias de la dimensión 1: Liderazgo	61
Figura N° 4 Frecuencias de la dimensión 2: Comunicación.....	63
Figura N° 5 Frecuencias de la dimensión 3: Recompensas y remuneración	64
Figura N° 6 Frecuencias de la dimensión 4: Estructura y normas	66
Figura N° 7 Frecuencias de la dimensión 5: Apoyo y soporte	67
Figura N° 8 Frecuencias de la dimensión variable 2: Desempeño laboral	69
Figura N° 9 Frecuencias de la dimensión 1: Competencias	70
Figura N° 10 Frecuencias de la dimensión 2: Metas	72

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional. Teniendo dos variables, el clima organizacional y la segunda variable el desempeño laboral. Respecto a la metodología utilizada; el diseño de investigación fue de tipo no experimental y transversal; la muestra de tipo no probabilística y técnica de muestreo por conveniencia, conformado por 45 trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021; el instrumento utilizado para la correlación de datos ha sido el cuestionario y la técnica usada ha sido la encuesta por Google Forms. La presente investigación demostró que el clima organizacional tiene relación en el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Obteniendo como resultado una intensidad positiva considerable al haber un coeficiente Rho de 0,679.

Palabras clave:

Clima organizacional, clima laboral, comportamiento organizacional, desempeño y satisfacción laboral.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Descripción del problema

A partir de la declaratoria de emergencia sanitaria en el mundo las oficinas de recursos humanos tuvieron que adaptarse a las nuevas formas, roles de trabajo para mantener un clima laboral positivo. Esta situación ha traído pros y contras a cada trabajador debido a que se enfrenta a diversos retos desde casa. La visión del departamento de personal es utilizar herramientas que impulsen la motivación y se reflejen en una adecuada productividad (Martínez, 2020).

En España el Centro Tecnológico CIRCE se ha convertido en uno de los mejores lugares para trabajar, siendo la única empresa dentro del sector de Energías Renovables e Innovación que adquiere el primer reconocimiento otorgado por la consultoría independiente Great Place to Work como uno de los excelentes lugares de trabajo. En base a los resultados que se obtuvo de la entidad aragonesa en una encuesta realizada a los empleados, se identificó que las buenas prácticas y políticas de cultura organizacional influye en la percepción, valoración y compromiso de las personas, contribuyendo a un desarrollo sostenible en el mejor ambiente laboral (Blumedia, 2021).

El proyecto piloto en España buscar experimentar un ensayo para reducir la semana laboral de 5 a 4 días. Entre esas compañías que ya prueban esta medida se encuentra la empresa española Software DELSOL que indica la disminución del ausentismo injustificado a un 30%, mayor rendición, creatividad y salud mental en los trabajadores.

Este mecanismo se ha convertido en la captación de talento con la finalidad de brindar bienestar y mejores condiciones en la jornada laboral (Orgaz, 2021).

La empresa HAYS realizó una encuesta a los profesionales en España con el fin de conocer los factores que hacen feliz a un empleado, como la satisfacción, ambiente laboral, compañerismo, conciliación, desarrollo profesional y salario. Sobre estas cuestiones Fernando Calvo, director de People & Culture de HAYS señala que los datos demuestran que la felicidad en el ambiente de trabajo está más relacionada con las relaciones personales que por aspectos técnicos, salariales u horarios (Equipos&Talento, 2021).

De la misma forma empresas como (Google, SAP, Amazon), han iniciado actuar sobre la felicidad laboral de los colaboradores. Estudios demuestran que potenciar el bienestar corporativo impacta directamente en los niveles de comportamiento, compromiso y desempeño laboral de los trabajadores (Rodríguez, 2021).

La construcción de un buen clima organizacional y el logro de las metas propuestas de productividad y rentabilidad se basa en transmitir los objetivos de la empresa, ofrecer autonomía, reconocimiento, compensación, amistad, apoyo, velar por las condiciones laborales y la medición del clima laboral (Flores, 2020).

La empresa Stryker en México también ha sido reconocida como uno de los mejores centros laborales. La gerente general menciona que la clave principal para cuidar al personal y mantener un buen clima laboral es identificar las inquietudes individuales de los colaboradores. La creación de una cultura abierta y transparente garantiza una comunicación abierta y el trabajo en equipo (Frida, 2021).

La universidad Leuphana de Luneburgo en Alemania ha estudiado la relación del clima laboral matutino durante los días laborales y términos de la jornada laboral. Mediante la cual, se detecta que por la mañana los empleados perciben un mejor clima porque sienten energía y satisfacción por su trabajo. Sin embargo, la otra parte encuestada señala que el mal tiempo genera insatisfacción, cansancio y estrés. Por tanto, el bienestar de las personas es importante para contar con un ambiente de trabajo sano y productivo (Cerino, 2021).

El empresario Marcos Galperin, CEO de Mercado libre sostiene la relevancia que tiene el clima organizacional en las empresas. El buen salario forma parte del inicio para la atracción y retención de talento; sin embargo, no es suficiente. El personal requiere trabajar en un entorno que se promueva, contribuya y estimule a los colaboradores (Cronista, 2021).

En los años 2019 y 2020 el banco Ciudad se ha galardonado entre los 8 mejores lugares para trabajar en Argentina. La Banca pública ha sido reconocido por Great Place to Work como una de las organizaciones argentinas que realizan mayores esfuerzos para revertir la situación de la mujer en el ámbito laboral y generar excelentes lugares para trabajar. La subgerenta general de desarrollo y transformación organizacional del banco Ciudad manifiesta que el principal eje central para el presente y futuro de las empresas son las personas que la conforman y las acciones que se desarrollen para propiciar un ambiente de colaboración, innovación, escucha y empatía (Infobae, 2021).

Las empresas han comenzado a prestarle más atención al clima laboral y la cultura empresarial con la finalidad de que sus empleados se sientan motivados, felices por su

trabajo, más cómodos, lo cual influye positivamente en el resultado de toda organización (Infobae, 2021).

En la Secretaría de Gobierno del municipio de Pasto, Colombia se ha realizado un estudio para evaluar el clima organizacional en funcionarios públicos con el fin de conocer las percepciones de los servidores hacia su entorno laboral, se pueden identificar que las relaciones con la dirección y los recursos que se brindan para el desempeño de las funciones es positiva. Sin embargo, la estabilidad laboral, beneficios, y relaciones interpersonales requieren mayor atención para lograr el fortalecimiento y potencialidad del capital humano (Bárceñas et al. 2020).

De igual modo, se ha elaborado un diagnóstico a la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro, en Ecuador. Los resultados comprueban que mientras exista mayor rotación de personal esta afectará al clima organizacional (Márquez et al. 2021).

La directora de marketing y comunicaciones e inclusión laboral en Randstad, Chile manifiesta que en el marco de la pandemia el deterioro del clima laboral en las empresas se debe principalmente a la carencia de una buena planificación, estimulación, valoración, innovación y comunicación a los colaboradores. Esta experiencia negativa afecta a la salud mental y al desempeño de actividades (La Tercera, 2020).

Por otra parte, la encuesta realizada por la consultoría Dench indica que el 55% de trabajadores peruanos tiene temor de cometer errores en su centro de trabajo. Causado por el miedo, falta de confianza y respaldo por parte de sus directivos. Señala Rocío Arbulú, socia de cultura y comunicación de la empresa consultora, que para crear un ambiente saludable se necesita que los jefes se ocupen de promover un clima laboral que

propicie y fortalezca las emociones positivas a su personal, con el fin de mejorar su motivación, productividad y diferentes compromisos con la empresa (Gestión, 2021).

A pesar del trabajo remoto, los colaboradores peruanos entre millennials, generación X, centennials y baby boomers afirman la necesidad de un cambio o abandono de empleo provocado por el mal clima, cultura organizacional, agotamiento, estrés, incertidumbre política y mejoras de sueldo. Rocío Arbulu socia líder de la consultora Dench menciona que para retener talento en las empresas se debe centrar en un salario emocional, reconocimiento, cultura, comunicación y flexibilidad (Andina, 2021).

La empresa minera Antapaccay en Cusco se ha convertido en uno de los mejores lugares para trabajar, siendo la primera empresa dentro del sector minero que adquiere el reconocimiento otorgado por la consultoría independiente Great Place to Work como una de las organizaciones que brinda una experiencia de trabajo de estándares mundiales. En base a la encuesta realizada, se comprobó que las buenas prácticas laborales, integridad, bienestar y el respeto a los derechos de los trabajadores preserva un buen clima y desempeño laboral (La República, 2021).

A la fecha, la Dirección General de Electrificación Rural cuenta con ochenta (80) trabajadores de distintos regímenes laborales (estables, contratados por tiempo definido y autónomos) y, asimismo, distintas remuneraciones, a pesar del mismo tipo de trabajo, con lo cual se percibe un mal clima laboral en algunos puestos de trabajo, lo cual genera fricciones y desaliento en los trabajadores. A esto se suma la carga laboral y el deterioro en la comunicación.

Asimismo, es importante que la Dirección General de electrificación rural identifique los factores que afectan el bienestar de sus miembros a fin de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y brindar un buen servicio al ciudadano.

Por todo lo expuesto la siguiente investigación tiene como finalidad demostrar que el clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima, 2021.

1.1.2. Justificación

Según Hernández & Mendoza (2019), indican que la justificación de una investigación es la exposición detallada de las razones por las que los investigadores realizan un estudio; asimismo, se señala que la justificación demuestra los posibles beneficios y utilidades que pueda brindar la investigación a la sociedad.

1.1.2.1. Justificación teórica

La presente investigación está enfocada en el análisis de la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal en una entidad pública, teniendo en cuenta que contar con un ambiente adecuado y el buen desempeño de los trabajadores aumentará la productividad en una organización.

1.1.2.2. Justificación práctica

La presente investigación pretende determinar el nivel de relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, así como en la práctica puede servir a diversas entidades públicas que tienen cierta orientación a transformar la gestión del talento humano, como

consecuencia puedan mejorar el desempeño laboral, la efectividad en cada uno de los trabajadores.

1.1.2.3. Justificación social

La presente investigación pretende brindar un aporte a todas las entidades públicas del estado con la finalidad de que tomen en cuenta la importancia que tiene el clima en las organizaciones y puedan mejorar el trato a sus trabajadores ya que será mucho más eficiente el servicio de los colaboradores públicos en la sociedad.

1.1.3. Antecedentes de la investigación

1.1.3.1. Antecedentes internacionales

Jaramillo & Rodríguez (2020) elaboraron la investigación titulada “Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil”. La investigación tuvo como finalidad examinar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se aplicó el método descriptivo, con un enfoque mixto, se empleó la encuesta y entrevista, la población estuvo compuesta por 850 empleados de las cuatro agencias previamente definidas, del Banco Pichincha. En los Resultados de la presente investigación, se identifica que el clima organizacional, si influye en el desempeño laboral. Por otra parte, la entidad financiera ha tratado de ceñirse a las buenas prácticas laborales a fin de crear un ambiente óptimo de trabajo; sin embargo, existen regulaciones, políticas y económicas que afectan el comportamiento de los clientes, generando un ambiente tenso. Los autores concluyen que sí se aplican herramientas de medición entre

las variables clima organizacional y el desempeño laboral se obtendrá un mejor control que permitirá corregir y crear un buen ambiente laboral.

Granados & Vargas (2020) elaboraron la investigación titulada “Relaciones entre las condiciones psicosociales del trabajo y el desempeño laboral de trabajadores en un hospital universitario de la ciudad de Bogotá”. La investigación tuvo como finalidad examinar las relaciones entre las condiciones psicosociales laborales y el desempeño laboral del personal de salud en un hospital universitario de Bogotá, Colombia. Se aplicó el método mediante un estudio correlacional, se empleó la encuesta con un enfoque cuantitativo de corte transversal, en el cual se analizan y describen las relaciones entre las variables indicadoras de condiciones psicosociales laborales. La población estuvo compuesta por 390 trabajadores de un hospital universitario de la ciudad de Bogotá. En los resultados de la presente investigación se identifica las relaciones positivas entre control, apoyo social y desempeño laboral; una relación negativa entre tensión y desempeño laboral; y diferencias significativas en el desempeño laboral. Los autores concluyen que estos resultados son coherentes con la propuesta del modelo Job Demands-Control, el cual postula que el estrés laboral es mayor en las personas con altas demandas laborales, pero se reduce cuando hay mayor control y apoyo social.

Nina (2019) elaboró la investigación titulada “Efecto del clima y satisfacción laboral en el desempeño laboral en el personal comercial de la agencia central del Banco Mercantil Santa Cruz”. La investigación tuvo como finalidad determinar el efecto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño laboral del área comercial de la agencia central del Banco Mercantil Santa Cruz, Bolivia. El presente estudio se basó en un enfoque de la investigación cuantitativa, de tipo correlacional – causal, de diseño

no experimental, se empleó la encuesta, la población fue compuesta por los 120 trabajadores, que se desempeñan laboralmente en la agencia central del Banco Mercantil Santa Cruz del departamento de La Paz. Los resultados hallados en la presente tesis muestran que la Satisfacción Laboral si incide en el desempeño laboral de los empleados del área comercial del Banco Mercantil Santa Cruz. y con respecto al clima organizacional nos muestra que no influye de manera significativa en el desempeño laboral. El autor concluyó que mientras una persona se sienta satisfecho en su campo de trabajo, este desempeñará las tareas de forma óptima, adecuada y seguirá en conjunto con la institución para alcanzar los objetivos propuestos. Por otro lado, los trabajadores que sientan la motivación, el reconocimiento y la valoración de sus superiores, se verá reflejado en los logros, en el trabajo en equipo, en la competitividad y en el buen desempeño laboral.

Cerda & Parada (2018) elaboraron la investigación titulada “Clima laboral y Engagement aplicado en la empresa COPELAN LTDA.”. La investigación tuvo como finalidad determinar el nivel de Engagement y Clima laboral en la empresa Coopelan Ltda. El método aplicado se basó en un enfoque cuantitativo, mediante el cuestionario. La población fue compuesta por 80 trabajadores de las oficinas de Coopelan. En los resultados de la presente tesis, se identifica que la Empresa Coopelan Ltda., tiene un alto porcentaje de Engagement en sus trabajadores mostrando un 75,17% lo que significa que los colaboradores muestran altos niveles de energía y deseos de esforzarse más para realizar un buen trabajo dentro de la empresa. Con respecto al clima laboral se identifica que los trabajadores sienten insatisfacción laboral mostrando bajo porcentaje en las dimensiones de motivación laboral con una 30,62% lo que significa que no tiene gran interés por su trabajo. Los autores concluyen que las dimensiones de Clima laboral no

afectan el Engagement de los trabajadores de la empresa Coopelan Ltda. Y viceversa; por tanto, ninguna afecta a la otra, son variables independientes en el sentido que un trabajador puede estar en Engagement, aunque el clima que le rodea sea desfavorable. Por lo que estar en Engagement es una condición personal, y por lo general se observa cuando un trabajador se encuentra feliz o satisfecho con las funciones que realiza a diario.

Ayala (2016) elaboró la investigación titulada “Clima organizacional y los enfoques teóricos de la motivación para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones”. La presente investigación tiene como finalidad, analizar las diferentes corrientes teóricas, metodológicas y motivacionales que explican el clima organizacional. El análisis fue basado en un enfoque cualitativo y método deductivo, debido a que el estudio se sustenta en una revisión bibliográfica, el cual fue conformado por las diferentes aspectos conceptuales y metodológicos de las corrientes motivacionales, tales como la de Maslow, Herzberg, Mac Clelland, entre otras. La autora concluyó que la información recopilada sobre el clima organizacional dentro de las empresas, permitió conocer la situación laboral de los empleados, en el cual se identificó que, si un ambiente de trabajo es bueno, el personal estará satisfecho con las labores que realizan y por ende, les permitirá establecer una comunicación muy abierta con sus compañeros de trabajo; por lo tanto, las funciones del clima organizacional son necesarias e importantes para lograr la efectividad.

1.1.3.2. Antecedentes nacionales

Aguilar (2021) elaboró la investigación titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de finanzas de un organismo gubernamental peruano en el periodo 2019”. La presente investigación tuvo como

finalidad determinar la relación de las variables clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública. La metodología de la investigación se basó en el método hipotético deductivo, con diseño no experimental, transversal, de alcance descriptivo y correlacional, el instrumento que se empleó fueron los cuestionarios, asimismo, la técnica de análisis de datos es estadístico. La población estuvo conformada por los 36 servidores públicos. En los resultados se identifica que la hipótesis principal arrojó un valor de 9.337 y con un valor de significancia de 0.025, por lo cual se puede afirmar que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de un organismo gubernamental peruano. El autor concluyó que en la institución pública existe buena estructura organizacional, así como la responsabilidad de los servidores públicos.

Llanca (2020) elaboró la investigación titulada “Liderazgo y desempeño organizacional en la subgerencia de desarrollo social de la municipalidad de Challhuahuacho, Apurímac, 2020”. La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño organizacional en la subgerencia de desarrollo social de la municipalidad distrital de Challhuahuacho provincia de Cotabambas, Apurímac 2020. La metodología de la investigación se basó en un tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental, transversal, el instrumento que se empleó fue el cuestionario. La población estuvo conformada por las 76 personas que pertenecen al área de subgerencia de desarrollo social. En los resultados se arrojaron un nivel de significancia de 0.607, por lo que significa que, si existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño organizacional, El autor concluyó que los resultados demuestran una relación positiva bastante elevada entre las unidades de estudio.

Aragón & Pacco (2019) elaboraron la investigación titulada “Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa, 2019”. La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito de Financiera Compartamos, en la agencia de Cerro Colorado y Paucarpata, 2019. La metodología se basó en un estudio cuantitativo, nivel descriptivo, relacional y transeccional y de diseño no experimental. El instrumento que se empleó fue la encuesta. La población fue compuesta por 56 analistas de crédito. En los resultados se identifica que sí existe una relación significativa entre las variables de estudio, con una fuerza de asociación caracterizada como moderada, directamente proporcional. Las autoras concluyen que tener un clima con mejor nivel de comunicación interna influirá en el desempeño laboral, así como también en la productividad y el aporte al logro de los objetivos de la organización.

Flores & Gómez (2018) elaboró la investigación titulada “Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada en Lima”. La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la variable apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una institución privada de Lima. Se aplicó un método cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 135 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones. El instrumento utilizado fue la encuesta. En los resultados encontrados, se identifica que sí existe una relación positiva significativa entre las dos principales variables. Las autoras concluyen que la permanencia de un colaborador en una organización dependerá de la percepción positiva que tenga en su trabajo, es decir

mientras perciba el soporte, apoyo, confianza, estímulo por parte de sus jefes, es muy probable que la persona sienta conformidad y no abandone su puesto de trabajo.

Purizaca (2019) elaboró la investigación titulada “La estructura organizacional y su influencia en los procesos operativos de la Academia Preuniversitaria Exitus de la ciudad de Piura, 2018”. La investigación tiene como finalidad conocer como la estructura organizacional influye en los procesos operativos de la academia preuniversitaria Exitus de la ciudad de Piura. La presente investigación utilizó una metodología con enfoque mixto, con diseño no experimental, correlacional causal y transversal. La población estuvo conformada por 57 colaboradores y 610 estudiantes. El instrumento usado fue la encuesta y entrevista. En los resultados se identifica que sí influye significativamente en los procesos operativos de la organización, un 80% desde el punto de vista de los colaboradores y en un 28.6%, desde la visión de los estudiantes. Dichos resultados resaltan la importancia que tienen los procesos operativos y el buen funcionamiento. La autora concluye que la empresa debe tener una estructura adecuada y una jerarquía de actividades plenamente claras y con funciones bien determinadas. En el cual, permita la contribución de manera positiva a fin de generar valor a los clientes internos y externos de la empresa.

1.2.3.3. Antecedentes locales

Medina & Gutiérrez (2021) elaboraron la investigación titulada “Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa pizza Raúl, La Victoria, 2019”. La presente investigación tiene como finalidad identificar la relación existente entre la Satisfacción laboral y la Productividad de los colaboradores de call center de Pizza Raúl, La Victoria, 2019. La investigación aplicó un

método hipotético - deductivo, de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, alcance correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 colaboradores de la empresa. El instrumento empleado fue la encuesta. En los resultados se identifica que el coeficiente de correlación fue 0,833 con Pvalor de 0.000 siendo este <0.05 . Se demuestra que, la relación dependencia es positiva y muy fuerte; por lo tanto, se acepta la hipótesis general planteada. Los autores concluyen que la satisfacción laboral se relaciona de forma directa con la productividad de los empleados en el área de call center de Pizza Raúl siendo una relación positiva muy fuerte con un nivel de significancia de 0.000, además señalan en su análisis que, si se gestiona de manera correcta el talento humano esto contribuirá en la productividad de los empleados en mención.

Navarro (2019) elaboró la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad de Pachacámac -2017”, la investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pachacámac. Se aplicó una metodología con un diseño descriptivo correlacional, con enfoque no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 130 colaboradores. El instrumento empleado fue la encuesta. Los resultados arrojados indican que existen relaciones significativas entre las variables en estudio (Rho de Spearman = 0.801) por lo que se dio aceptada la citada hipótesis. El autor concluye que sí el alcalde mejora los mecanismos que desarrollan un buen clima organizacional, entonces aumentará de manera positiva el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad.

Altez y Arias (2019) elaboraron la investigación titulada “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018”, la presente investigación tuvo como finalidad analizar el impacto que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral. La metodología aplicada fue de enfoque mixto. La población desde una investigación cualitativa estuvo conformada por especialistas en Recursos Humanos y un jefe de tienda del Emporio Comercial de Gamarra, empleando la aplicación de entrevistas a profundidad. Por otro lado, la investigación cuantitativa estuvo conformado por 141 empresas, de las cuales 7 se dedican al comercio al por menor. Empleando la aplicación de encuestas. En los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Pearson, tablas cruzadas y Chi cuadrado se identifica que el clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Los autores concluyen que sí los colaboradores del sector comercial trabajan con un buen clima laboral, esto inducirá una mayor productividad.

Cueto (2020) elaboró la investigación titulada “Remuneración y satisfacción laboral en los trabajadores de la RENIEC, Huancayo 2019”, la investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre las variables de remuneración y satisfacción laboral. La investigación es de enfoque cuantitativo, su nivel de investigación es descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 48 trabajadores. El instrumento empleado ha sido la encuesta. Los resultados hallados indican que sí existe una relación significativa entre remuneración y satisfacción laboral en los trabajadores de la RENIEC. El autor concluyó que mientras más adecuada sea la

remuneración, incentivo salarial, sueldo, renta básica, prestación y motivación, compromiso organizacional, desempeño laboral, calidad de vida y calidad de trabajo, se verá reflejado en la satisfacción laboral de los trabajadores de la RENIEC.

Gil (2018) elaboró la investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la sub gerencia de deporte cultura y recreación, municipalidad de los olivos- 2018”. La investigación tuvo como finalidad determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sub Gerencia de Deportes y recreación de la Municipalidad de los Olivos. La metodología aplicada fue de tipo ex post facto, diseño transaccional y correlacional-causal. La población estuvo compuesta por 500 trabajadores de la municipalidad de los Olivos. El instrumento empleado fue la encuesta. En los resultados hallados, se identifica que, si el clima organizacional influye de manera positiva, reflejará un buen desempeño laboral en el personal. El autor concluye que los colaboradores necesitan, comunicación, incentivos y apoyo por parte de sus subordinados, a fin de obtener resultados y cumplir con os objetivos de la institución.

1.1.4. Bases teóricas

1.1.4.1. Clima organizacional

Jáuregui & Louffat (2019) definen al clima organizacional como un conjunto de características que influyen en la supervivencia y comportamiento de los miembros de la empresa, los autores señalan que el clima organizacional surge por las distintas percepciones que tienen las personas respecto al entorno laboral, mediante las cuales impacta en tres variables principales; la motivación: Razón o motivo que impulsa a la

persona actuar sobre algo relacionado en su vida personal o profesional. Desempeño: Rendimiento de actividades que ejerce un trabajador. Productividad: Condición laboral favorable. Al respecto, será tomada como la referencia más importante.

De otra parte, Chiavenato (2019) menciona que el clima organizacional se relaciona con la motivación de las personas a través de diversas emociones como orgullo, optimismo, calidez, euforia, entusiasmo y satisfacción. El nivel de clima dependerá de los factores motivacionales que se presenten en el ambiente organizacional y su influencia en mantener un clima estable.

En esa línea, Méndez et al. (2018) arguye que el clima organizacional se compone por un conjunto de elementos del ambiente de trabajo y la organización empresarial, los cuales son percibidos por los colaboradores en su proceso de interacción con la demás colaboración y la organización mismas, que determinan su motivación, satisfacción y eficiencia.

Para Rubio (2016) es un conjunto de atributos que caracterizan el ambiente laboral de una organización a medida que se conozca los factores que influyen en el clima de trabajo permitirá a los directivos tomar decisiones para mejorar la productividad, satisfacción y eficiencia organizacional.

1.1.4.2. Importancia del clima

Al respecto, Rubio (2016) menciona que la relevancia del clima organizacional se basa por las siguientes razones:

- Contar con un buen clima les permite a las organizaciones alcanzar los resultados finales, el aumento de la productividad y rentabilidad.
- Los estilos de dirección es un elemento clave en el desarrollo de patrones de conducta.
- Contar con un clima que favorece la motivación del personal fomentará el compromiso y pertinencia a los objetivos de la empresa.
- La medición del clima permite evaluar y detectar los distintos determinantes que influyen en el comportamiento de los trabajadores de una empresa.
- Permite exponer el inicio y el desarrollo de un cambio, indicando los elementos específicos sobre los cuales se deben dirigir las intervenciones.
- Permite mostrar la previsión de los problemas que puedan surgir en la propia evolución y desarrollo de la organización a corto, medio y largo plazo.

1.1.4.3. Perspectivas del clima organizacional

Jáuregui & Louffat (2019) señalan que las investigaciones del clima se remontan desde el año 1930 con una perspectiva psicológica relacionada al comportamiento y ambiente de la persona. Por otro lado, en los años 1970, distintos autores añadieron que el entorno de trabajo influye en el clima de una organización. Finalmente, en los años 1990 diversos autores manifestaron que se debe considerar un enfoque integral. A continuación, se detallan las perspectivas del clima organizacional:

Perspectiva psicológica: Son las percepciones individuales y características propias que tienen las personas en un ambiente de trabajo. Principalmente, está

sujeta a los estímulos y condiciones del clima que percibe el colaborador de una organización.

Perspectiva organizacional: Son las percepciones que se desarrollan en un entorno laboral mediante los lineamientos, procedimientos, políticas, procesos y estructura organizacional. Cabe mencionar que estas características influyen en el comportamiento de los colaboradores de una empresa.

Perspectiva integradora: Es la integración de la percepción psicológica y organizacional que permite evaluar la importancia diferencial de estos conjuntos de variables para predecir el comportamiento individual y el desempeño organizacional.

1.1.4.4. Tipos de clima organizacional

Para el autor Louffat (2018) la taxonomía organizacional es la relación entre tipos de clima y efectividad, se basa en determinar los niveles de medición de resultados sobre las condiciones de la empresa y el trabajador. Al respecto, se detalla los tipos de clima organizacional:

Climas orientados a resultados

Clima humanitario: Es aquel ambiente que posee alta orientación al talento humano y baja orientación a la tarea, se enfoca en establecer lazos de confianza, estimación, apoyo, comprensión y comunicación a los miembros de una organización.

Clima de desafío: Es aquel ambiente que posee alta orientación a la tarea y a las relaciones del clima, se enfoca en el logro de los objetivos, planes, propósitos, motivación y trabajo en equipo. El resultado de la alta efectividad se basa en el esfuerzo, búsqueda y exploración de nuevos desafíos.

Clima de equidad: Es aquel ambiente que posee baja orientación a la tarea y a las relaciones del entorno, se enfoca en el orden, control y equidad. El líder sigue las políticas internas y prevalece la comunicación escrita.

Clima productivo: Es aquel ambiente que posee alta orientación a la tarea y baja orientación a las relaciones del entorno, se enfoca en la efectividad de resultados, nivel alto de energía para la consecución de objetivos a fin de maximizar la productividad.

Climas orientados a actividades

Clima de sumisión: Es aquel ambiente que posee baja orientación a la tarea y alta orientación al entorno, se enfoca bastante en las relaciones y actividades sociales, tienden a tener poca iniciativa y dirección para la toma de decisiones. En lo general, se evidencia una escasa preocupación por el logro resultados y nivel de desempeño.

Clima estancado: Es aquel ambiente que posee baja orientación a la tarea y a las relaciones del clima, se enfoca en la evasión del involucramiento y responsabilidad, mantiene escasa limitación para expresar sugerencias u opiniones, insuficiente creatividad, se encuentra en una zona de confort, como resultado impacta de forma negativa en la efectividad.

Clima ambiguo: Es aquel ambiente que posee alta orientación a la tarea y a las relaciones del clima, se enfoca en una atmósfera confusa de escaso seguimiento, control, apoyo y claridad sobre las ideas, planes, objetivos y recursos humanos.

Clima autoritario: Es aquel entorno que posee alta orientación a la tarea y baja orientación a las relaciones humanas, se caracteriza por ser una atmósfera que transmite temor, amenaza, desconfianza, estrés, presión a los colaboradores de una organización. Por otra parte, esta situación obstaculiza el ambiente, genera conflictos y barreras de comunicación que influyen la alta efectividad y productividad del equipo de trabajo.

1.1.4.5. Medición del clima organizacional

De otra parte, Rubio (2016) considera importante que la elaboración de un diagnóstico de clima debe adaptar las características, necesidades y objetivos de una empresa con el fin de medir el nivel de satisfacción del personal e identificar las necesidades existentes y puntos de mejoras en la organización. El autor indica que existen tres herramientas para medir el clima organizacional, las cuales son las siguientes:

La entrevista: Es una herramienta de gran utilidad en la investigación cualitativa, permite recabar datos e información a profundidad sobre los miembros de una organización.

La observación: Es una técnica directa que consiste en observar el comportamiento del colaborador mientras está en su puesto de trabajo.

La encuesta: Es una herramienta que permite recopilar datos mediante un cuestionario y un enfoque cuantitativo, la encuesta es administrada a todo el personal de la organización.

1.1.4.6. Dimensiones de la variable clima organizacional

Los autores Jáuregui & Louffat (2019) mencionan que las dimensiones más relevantes del clima organizacional son las siguientes: Liderazgo, comunicación, recompensas y remuneración, estructura y normas, apoyo y soporte.

Liderazgo: es la capacidad que tiene un líder para influenciar sobre el comportamiento de otras personas, en lo general la esencia del liderazgo se basa en la visión compartida para inspirar, contagiar, guiar, transformar, empoderar e inyectar ADN a todos los miembros de un equipo de trabajo, lo cual contribuye en la motivación, satisfacción y desempeño laboral. Por tanto, es un elemento principal para el desarrollo de un buen clima organizacional.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual se canalizan los flujos de información, es un elemento clave para fomentar la participación entre los miembros de una organización. Se considera que los mecanismos a utilizar para la vía comunicacional deban ser abierto, transparente y accesible a fin de ofrecer una comunicación clara, adecuada y efectiva.

Recompensas y remuneración: La dimensión de ambos factores refiere a la percepción que tienen los trabajadores por la retribución a los servicios prestados en una organización. En efecto se refleja en el sueldo, beneficios, compensaciones y reconocimientos que se otorgan por el mérito y esfuerzo de los resultados.

Estructura y normas: se refiere a la percepción que tienen los miembros de una empresa por la estructura organizacional y políticas a seguir como los reglamentos, lineamientos y procedimientos administrativos que enmarca los parámetros de una organización.

Apoyo y soporte: Se refiere a la percepción que tienen los trabajadores sobre sus directivos en relación a la estimulación profesional y personal que reciben de ellos, su participación e involucramiento es fundamental para comprender, acompañar y coadyuvar los distintos aspectos psicológicos que surgen en el comportamiento y conducta de los recursos humanos.

1.1.4.7. Desempeño laboral

Louffat (2016) define que el desempeño laboral es un factor clave para la productividad de una organización, convirtiéndose el trabajador en un elemento estratégico que genera transformación y valor a las empresas. En tanto, la evaluación de desempeño del personal es un elemento fundamental en todo el proceso administrativo comprendido por la planificación, organización, dirección, control y los procesos especializados de la gestión de personal.

Para Robbins & Judge (2017) señalan que las organizaciones evalúan el desempeño laboral a través de tres tipos de conductas; desempeño de tareas: Cumplimiento de actividades de forma efectiva de acuerdo al perfil de puesto. Civismo: Predisposición de contribuir en el equipo de trabajo, Obstáculos a la productividad: Conjunto de acciones negativas que conducen al ausentismo, hurto y conductas agresivas.

Según Chiavenato et al. (2019) mencionan que el desempeño se vincula con las actividades, comportamiento y rendimiento que alcancen las personas dentro del sistema organizacional. Estos resultados se analizan y evalúan en función a los estándares de los logros y objetivos que tiene una organización.

1.1.4.8. Factores que influyen en el desempeño

Snell & Morris (2020) consideran que los factores influyentes en el desempeño laboral de los colaboradores de una organización son las siguientes:

Capacidad: Conjunto de habilidades y destrezas que posee el talento humano en una empresa.

- Habilidades técnicas y analíticas
- Habilidades interpersonales
- Habilidades comunicacionales
- Habilidades para resolución de conflictos
- Limitaciones físicas

Motivación: Es la estimulación interna y profunda que activa e impulsa los diferentes patrones de conducta, comportamiento y emociones de las personas.

- Metas, expectativas
- Ambición, aspiración y superación
- Satisfacción o frustración
- Relaciones interpersonales
- Percepción de justicia organizacional

Ambiente o entorno: Considerado como ambiente propio de la organización.

- Equipos, materiales y herramientas
- Estructura organizacional
- Lineamientos y políticas
- Diseño de puestos
- Condiciones económicas
- Apoyo del área de recursos humanos
- Sindicatos

1.1.4.9. Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2019) indica que una excelente planificación, coordinación y desarrollo en la evaluación de desempeño, proporciona beneficios y oportunidades a un corto, mediano y largo plazo. En ese sentido, los principales beneficios son las siguientes:

- Beneficios para el jefe como administrador de personas
 - Evaluar de forma objetiva el desempeño y comportamiento de los trabajadores.
 - Proporcionar indicadores que permitan controlar y mejorar los estándares de desempeño.
 - Fomentar una mejor comunicación con sus subordinados a efectos de hacerles comprender el sistema de desempeño en la organización
- Beneficios para la persona
 - Tener claro las expectativas del jefe, objetivos y desempeños de la organización respecto al puesto de trabajo.

- Conocer las características y competencias que la empresa valora en las personas.
 - Permite realizar una autoevaluación para el crecimiento personal.
 - Conocer las medidas que toma el jefe para el mejoramiento de desempeño y aplicarlas por cuenta propia.
- Beneficios para la organización
- Permite evaluar una contribución justa y equitativa para cada empleado.
 - Permite identificar que trabajadores están listos para un ascenso, rotación, capacitación.
 - Desarrollar políticas de recursos humanos que generen oportunidades a los colaboradores mediante estímulos que promuevan su productividad.

1.1.4.10. Métodos de evaluación del desempeño

Para Robbins & Judge (2017) Consideran que los métodos para evaluar el desempeño de un trabajador son las siguientes:

Ensayos escritos: El método consiste en la elaboración de un documento sencillo no estandarizado, mediante el cual se describe las fortalezas y debilidades del trabajador. La evaluación dependerá de las habilidades de escritura y criterios que plasme el evaluador en el ensayo como el nivel de desempeño real del colaborador.

Incidentes críticos: El método consiste en la elaboración de un listado de incidentes críticos que describe el evaluador sobre las acciones específicas de los

trabajadores a fin de identificar los comportamientos deseados y lo que necesitan mejorar.

Escalas de puntuación gráfica: Es un método de análisis cuantitativo y comparativo que permite al evaluador calificar mediante puntos de escala los factores de desempeño.

Escalas de puntuación basadas en el comportamiento: Es un método que comprende los incidentes críticos y escalas de puntuación que permiten evaluar las conductas reales de los colaboradores en el trabajo.

Comparaciones forzadas: Es el método de evaluación que consiste en comparar el desempeño de un trabajador con el de otros.

1.1.4.11. Herramientas para medir el desempeño laboral

Según Robbins & Coulter (2018) señalan que para medir el desempeño laboral se necesita contar con las siguientes herramientas:

- a) **Control preventivo:** Es el tipo de control que aplica los directivos de una organización para tomar controles y decisiones preventivas que permitan anticipar un problema, para ello se necesita contar con información oportuna, precisa y adecuada.
- b) **Control concurrente:** Es el tipo de control que ingresa en acción mientras una actividad laboral está en progreso. Se refiere a la corrección de problemas a medida que se presenten.

- c) **Control de retroalimentación:** Es el tipo de control que entra en acción después de que una actividad se haya ejecutado. En lo general la retroalimentación brinda información relevante sobre qué tan eficaces fueron sus esfuerzos de planeación y tiene la capacidad de maximizar la motivación.

1.1.4.12. Dimensiones del desempeño laboral

Para Louffat (2016) Considera que la evaluación de desempeño laboral comprende dos dimensiones de análisis:

Evaluación cualitativa del desempeño (**Competencias**): La dimensión de competencias se refiere a un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores que ocupan los diversos puestos de una organización. Por su parte, las competencias personales se disgregan en dos partes las competencias duras; que son aquellas que están referidas al conocimiento profesional y por otra parte las competencias blandas; son aquellas que se enfocan en las habilidades y actitudes. A partir de estos grados de competencias, se puede evaluar de forma cualitativa y comparativa el desempeño ideal y real del trabajador.

Evaluación cuantitativa del desempeño (**Objetivos/Metas-Indicadores**): La dimensión hace referencia a un análisis cuantificable que consiste en comparar las metas previstas al inicio de un periodo de actividades como logro ideal versus el logro real de actividades finalizadas en un periodo mediante indicadores.

1.1.5. Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se encontraron en la presente investigación fueron las siguientes:

En principio hubo dificultad para leer los libros electrónicos de la plataforma Mc Graw Hill, Alphacloud y CENGAGE de la biblioteca virtual UPN, debido a que no permitía su descarga completa ni maximizar el tamaño de visualización del texto.

Por otra parte, se tenía previsto realizar el cuestionario de manera presencial, pero ante la coyuntura del estado de emergencia, se efectuó de forma virtual.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?

¿Cuál es la relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Determinar la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Determinar la relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Determinar la relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Determinar la relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Existe una relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Existe una relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Existe una relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
- Existe una relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Enfoque de investigación

Para los autores Palomino et al. (2015) señalan que el enfoque de una investigación cuantitativa es objetiva, se caracteriza por emplear un modelo analítico y empírico que permite demostrar las relaciones causales de un estudio a través de una medición numérica y el análisis estadístico. Por otro lado, el enfoque comprende los siguientes tipos de investigación: Investigación no experimental o descriptiva e investigación experimental.

Según Moisés (2018) el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y cálculo de datos estadísticos, el cual es representado mediante tablas de distribución. En lo general para obtener los resultados de una población, se inicia partiendo de una muestra para el análisis y evaluación del estudio. Los niveles son descriptivo, relacional y explicativo.

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2019) Los estudios cuantitativos intentan describir, explicar, predecir y estimar las ocurrencias de los fenómenos investigados, detectando así las relaciones causales entre variables. Por lo cual, significa que el objetivo principal de un enfoque cuantitativo es la prueba de hipótesis, formulación del problema y la demostración de las teorías de investigación. Al respecto, será tomada como la referencia más importante.

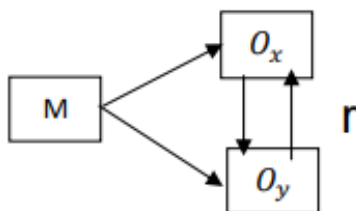
En tal sentido, la presente investigación se desarrolla mediante un enfoque cuantitativo, dado a que se plantea seguir una ruta de análisis de variables contenidas en las hipótesis del estudio, las cuales se analizan mediante métodos estadísticos.

Las demarcaciones de los alcances de la investigación en la ruta cuantitativa se clasifican en los siguientes: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Hernández & Mendoza (2019) enfatizan la propuesta de los autores.

Por lo consiguiente, los alcances que comprenden la presente investigación son de tipo descriptiva porque refieren a las características y/o fenómenos laborales de los trabajadores en relación a las variables en estudio. Se enfoca en lo que está sucediendo y lo que se supondría que pasaría. Bajo esta premisa se podrá señalar con precisión las dimensiones del clima organizacional respecto al desempeño laboral. Por otro lado, es de alcance correlacional debido a que tiene como propósito saber la relación entre las dos variables, cuanto le afecta una a la otra. Así como la medición y su relación en términos estadísticos.

La presente investigación responde al siguiente esquema:

Figura N° 1 Esquema de la investigación



Nota. Elaboración propia (2021).

M: Muestra de estudio.

O_x : Clima organizacional.

O_y : Desempeño laboral.

r : Correlación.

2.1.2. Diseño de investigación

Se ha considerado apropiado utilizar el diseño no experimental en la presente investigación. Para Hernández & Mendoza (2019), señalan que los estudios no experimentales consisten en la observación de fenómenos ya existentes en su contexto natural para luego ser analizadas. Por esa razón, los diseños no experimentales no se pueden manipular, controlar ni influir en ellas.

Asimismo, se empleó un diseño transversal debido a que la información de la presente investigación ha sido recopilada en un periodo único. Según exponen los autores Hernández & Mendoza (2019) la finalidad del diseño transversal consiste en describir a las variables y por ende analizar su incidencia o relación en un periodo de tiempo.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

De acuerdo a los autores Hernández & Mendoza (2019) la población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con unas series de especificaciones” (p.198).

En el presente estudio la población está conformada por 80 trabajadores bajo las modalidades de contrato CAP – Decreto Legislativo N° 728, CAS- Decreto Legislativo N°

1057, y contrato por locación de servicios. Así como de distintos niveles ocupacionales, de género femenino y masculino, con edades comprendidas entre los 29 y 70 años de edad.

Al respecto, la relación de los 80 servidores públicos de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021, se detallan en la Tabla N° 1 a continuación:

Tabla N° 1.

Niveles ocupacionales de la Dirección General de Electrificación Rural

DIRECCIÓN/JEFATURA	TIPO DE CONTRATO			TRABAJADORES
	C. CAP	C. CAS	C. TEMP.	N°
DIRECCION GENERAL DE ELECTRIFICACIÓN RURAL				
DIRECTOR GENERAL	1	0	0	1
SECRETARIA	1	0	0	1
JEFATURAS	C. CAP	C. CAS	C. TEMP.	N°
JEFATURA DE ASESORÍA LEGAL	1	4	2	7
JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	12	1	3	16
JEFATURA DE LICITACIONES Y CONTRATOS	2	4	2	8
JEFATURA DE PROGRAMACIÓN DE EVALUACIÓN DE INVERSIONES	3	3	3	9
JEFATURA DE ESTUDIOS	5	2	2	9
JEFATURA DE PROYECTOS NORTE	6	2	2	10
JEFATURA DE PROYECTOS SUR	5	2	3	10
JEFATURA DE ENERGÍAS RENOVABLES	2	3	4	9
TOTAL	38	21	21	80

Nota. Elaboración propia (2021).

2.2.2. Muestra

Para Malhotra (2020) define a la muestra como un subgrupo de elementos que tiene la población de los cuales son seleccionados para participar en un estudio. Las técnicas de muestro se clasifican en probabilísticas y no probabilísticas.

En la presente investigación se utilizará la muestra no probabilística y se usará la técnica de muestreo por conveniencia. Según el autor Malhotra (2020) menciona que el muestreo no probabilístico consiste en la conveniencia o juicio personal del investigador, es decir su elección no dependerá de la probabilidad. Por lo tanto, la muestra que se ha considerado para el presente estudio corresponde a los 45 trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural.

Se ha tomado esta muestra, tomando en cuenta la facilidad y disponibilidad de los trabajadores para participar en esta investigación.

Por lo expuesto, no se está considerado a los directores de área y trabajadores que gocen de licencia, comisión de servicios y periodo vacacional.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En el desarrollo de la presente investigación se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos.

2.3.1. Técnicas

La técnica que se empleó en la presente investigación ha sido la encuesta, cuyo objetivo ha sido obtener la opinión de los trabajadores sobre la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección General de Electrificación Rural ubicado en Lima.

2.3.2. Descripción de instrumento

El instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación será el cuestionario, el cual estará diseñado con preguntas relacionadas a las dimensiones de cada variable; de clima organizacional y desempeño laboral. La primera variable constará de 29 Ítem y la segunda variable constará de 13 ítem. La encuesta será medida en la escala de Likert de 5 puntos.

Por otra parte, la creación del cuestionario ha sido a través de la herramienta Google Forms.

2.3.3. Nivel de confiabilidad del instrumento

De acuerdo a Hernández & Mendoza (2019) mencionan que los diversos procedimientos para determinar la confiabilidad de un instrumento son las siguientes:

- Medida de estabilidad (confiabilidad por test-retest).
- Método de formas alternativas o paralelas.
- Método de mitades partidas (split-halves).
- Medidas de coherencia o consistencia interna.

Para la confiabilidad en la presente investigación se empleó el análisis de la consistencia interna que tienen los ítems de los instrumentos. De esta manera se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. El cual suele ser utilizado con ítems de escala ordinal. Para su interpretación suele considerarse los rangos que aparecen en la Tabla N° 2.

Tabla N° 2.

Criterios para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Interpretación
$\alpha < 0,5$	Es inaceptable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Es pobre
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Es cuestionable
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Es aceptable
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Es bueno
$0,9 \leq \alpha \leq 1$	Es excelente

Nota. Rangos e interpretaciones de acuerdo a George y Mallery (2003)

El coeficiente Alfa de Cronbach sobre los ítems de la variable Clima organizacional dio un valor de 0,901 que se muestran en la Tabla N° 3. Por lo cual dichos ítems poseen excelente confiabilidad.

Tabla N° 3

Coefficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,901	29

Nota. Elaboración propia (2021).

En la Tabla N° 4 se aprecia un coeficiente Alfa de 0,721. De manera que los ítems de la variable Desempeño laboral poseen aceptable confiabilidad.

Tabla N° 4

Coefficiente de Alfa de Cronbach sobre el instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,721	13

Nota. Elaboración propia (2021).

2.2. Operacionalización de las variables

Tabla N° 5

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO
Clima Organizacional	Jáuregui & Louffat (2019) definen al clima organizacional como un conjunto de características que influyen en la supervivencia y comportamiento de los miembros de la empresa.	Se utilizó la escala de Likert, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento se conformó con 29 preguntas.	Liderazgo	Estilos de dirección	1-3
				Trabajo en equipo	4-6
			Comunicación	Transparente	7-8
				Accesibilidad	9-11

Recompensas y remuneración	Reconocimiento	12-13
	Salario	14-16
	Beneficios	17-18
Estructura y normas	Diseño organizacional (procesos y organigrama)	19-21
	Políticas	22-24

			Apoyo y soporte	Estímulo profesional	25-27
				Estímulo personal	28-29
Desempeño Laboral	Louffat (2016) define que el desempeño laboral es un factor clave para la productividad de una organización, convirtiéndose el trabajador en un elemento estratégico que genera transformación y valor a las empresas.	Se utilizó la escala de Likert, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento se conformó con 13 preguntas	Competencias	Conocimientos	30-32
				Habilidades	33-35
				Actitudes	36-38
			Metas	Cumplimiento	39-42

Nota. Elaboración propia (2021).

2.3. Procedimiento y características de la recolección de datos

Para comenzar con el procedimiento de recolección de datos, se procedió a seleccionar la muestra de la presente investigación que corresponde a los 45 trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural estructurada por las siguientes jefaturas; Jefatura de Asesoría Legal, jefatura de Administración y Finanzas, jefatura de Licitaciones y Contratos, jefatura de Programación y Evaluación de Inversiones, jefatura de Estudios, jefatura de proyectos Norte, Jefatura de Proyectos Sur y jefatura de Energías Renovables.

Por otro lado, para recolectar la información, una semana antes, se coordinó con cada uno de los trabajadores los días y horarios de la aplicación de los referidos instrumentos. Asimismo, se informó sobre la privacidad de las respuestas y se les instruyó como deberían completar la información. La encuesta se aplicó mediante WhatsApp y correo electrónico.

Finalmente, para la obtención de datos de la muestra seleccionada, se utilizó el cuestionario en la escala de Likert, para la variable clima organizacional y desempeño laboral.

La escala de los ítems en la escala de Likert son las siguientes:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2.4. Procedimiento del análisis de datos

Para Hernández & Mendoza (2019) mencionan que para analizar los datos se debe elegir un programa adecuado de software, luego analizar y visualizar los datos por variables, así como evaluar la confiabilidad, validez y objetividad de los instrumentos de mediciones utilizados. Finalmente, analizar y preparar los resultados.

Respecto al procesamiento de datos, se usará el programa de análisis estadístico computarizado SPSS versión nro. 25. De igual forma, se aplicará cuadros estadísticos, porcentajes y la interpretación de dichos resultados.

Ante la ampliación del estado de emergencia sanitaria hasta marzo de 2022, dispuesta por el gobierno, el proceso para la recolección de datos se realizó de manera online, por lo cual, se empleó el cuestionario a través del programa de virtual Google Forms y se envió a todos los trabajadores seleccionados de la presente investigación. De tal forma, será enviado por WhatsApp y correo electrónico.

2.5. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que fueron considerados para la presente investigación son los siguientes:

- Confidencialidad al personal encuestado.
- Respeto al personal encuestado.
- Datos fidedignos de la encuesta.
- Cumplimiento en el formato y estándares de la universidad privada del norte.
- Elaboración de citas bibliográficas y referencias de acuerdo al formato APA.

III. RESULTADOS

Las tablas que se muestran a continuación son los resultados obtenidos del cuestionario que se realizó al personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021, en total fueron 42 preguntas a 45 trabajadores.

3.1. Análisis descriptivo

Tal como se muestra en la Tabla N° 6 y Figura N° 2, el 57,8% de los trabajadores indicó que hubo un clima organizacional de nivel medio en la Dirección General de Electrificación Rural. Mientras el 42,2% indicó que hubo un clima organizacional favorable. Estos resultados sucedieron debido principalmente a que muchos trabajadores consideraron que se está realizando trabajo en equipo, pero sin la frecuencia esperada. Asimismo, consideraron que la información que se transmite entre las diferentes jefaturas no siempre es del todo clara, correcta y oportuna. A su vez consideraron que los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal con un interés moderado. Por otro lado, algunos trabajadores indicaron que en la organización existen procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.

Tabla N° 6

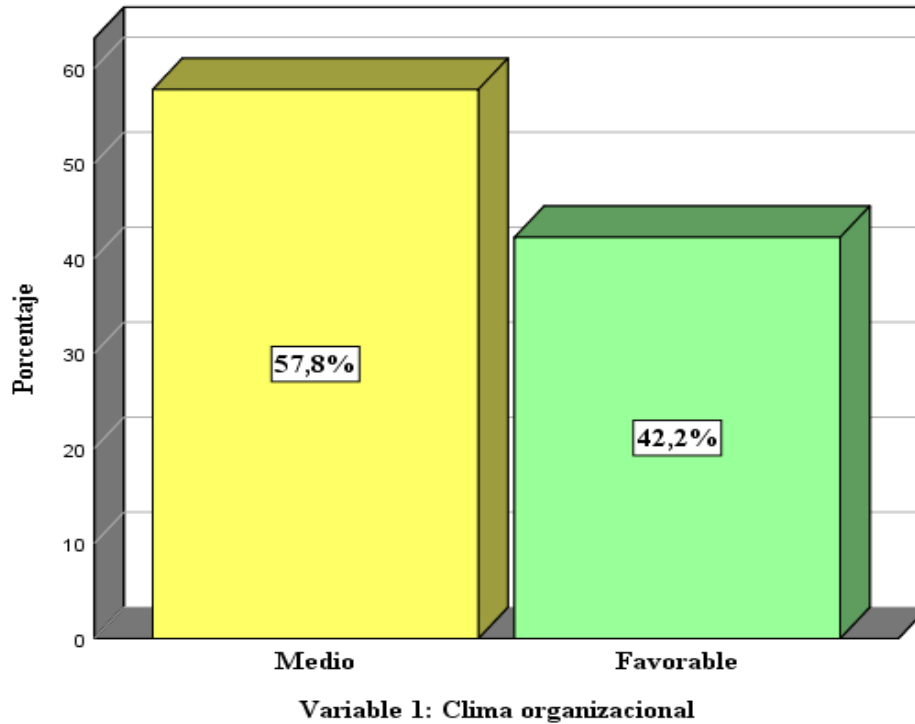
Frecuencias de la variable 1 Clima Organizacional

Frecuencias de Clima Organizacional		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	0	0,0%
Medio	26	57,8%
Favorable	19	42,2%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 2

Frecuencias de la variable 1: Clima organizacional



Nota. Elaboración propia (2021).

Como se observa en la Tabla N° 7 y Figura N° 3, el 53,3% de los trabajadores indicó que hubo un liderazgo favorable en la Dirección General de Electrificación Rural. Mientras que el 46,7% indicó que hubo un liderazgo de nivel medio. Estos resultados ocurrieron debido principalmente a que los trabajadores indicaron que suelen mostrar liderazgo en el momento de desarrollar las actividades que se les encomiendan. Sin embargo, muchos trabajadores han notado que no se suele trabajar siempre en equipo.

Tabla N° 7

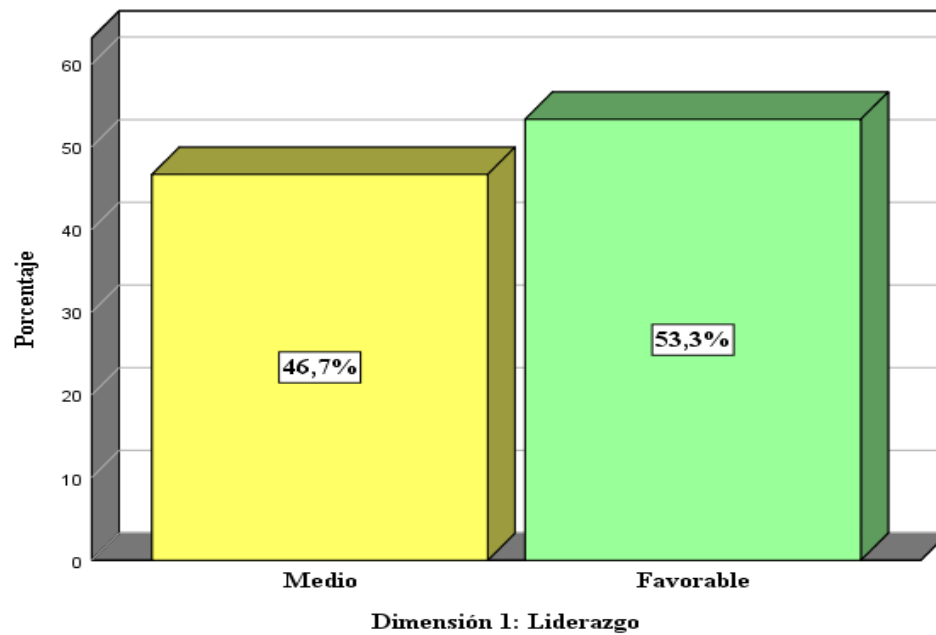
Frecuencias de la dimensión 1 Liderazgo

<i>Frecuencias de la dimensión 1: Liderazgo</i>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	0	0,0%
Medio	21	46,7%
Favorable	24	53,3%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 3

Frecuencias de la dimensión 1: Liderazgo



Nota. Elaboración propia (2021).

De acuerdo a la Tabla N° 8 y Figura N° 4 se aprecia que el 53,3% de los trabajadores expresó que en la Dirección General de Electrificación Rural hubo una comunicación

favorable. Mientras que el restante 46,7% indicó que hubo una comunicación de nivel medio. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que muchos trabajadores indicaron que se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etcétera) para mantenerles informados de lo que ocurre en la organización. Pero varios consideraron que no pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.

Tabla N° 8

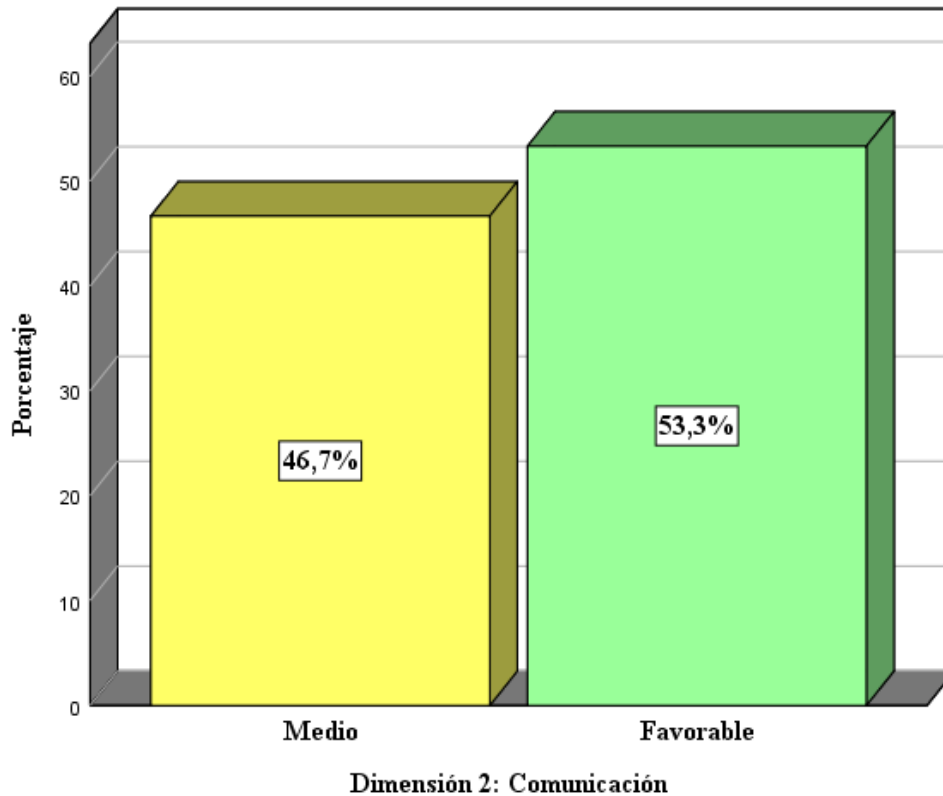
Frecuencias de la dimensión 2: Comunicación

<i>Frecuencias de la dimensión 2: Comunicación</i>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	0	0,0%
Medio	21	46,7%
Favorable	24	53,3%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 4

Frecuencias de la dimensión 2: Comunicación



Nota. Elaboración propia (2021).

En la Tabla N° 9 y Figura N° 5 se aprecia que el 71,1% de los trabajadores indicó que hubo un nivel medio de recompensas y remuneraciones en la Dirección General de Electrificación Rural. Le continúa el 17,8% que indicó que se hubo favorables recompensas y remuneraciones. Mientras que el restante 11,1% indicó que hubo desfavorables recompensas y remuneraciones. Estos resultados se dieron principalmente debido a que de acuerdo a lo indicado por los trabajadores no muchas veces los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal. A su vez varios trabajadores consideraron que en la institución no se suelen premiar los logros alcanzados por los trabajadores y el sueldo que se recibe no está del todo acorde con la labor desempeñada.

Tabla N° 9.

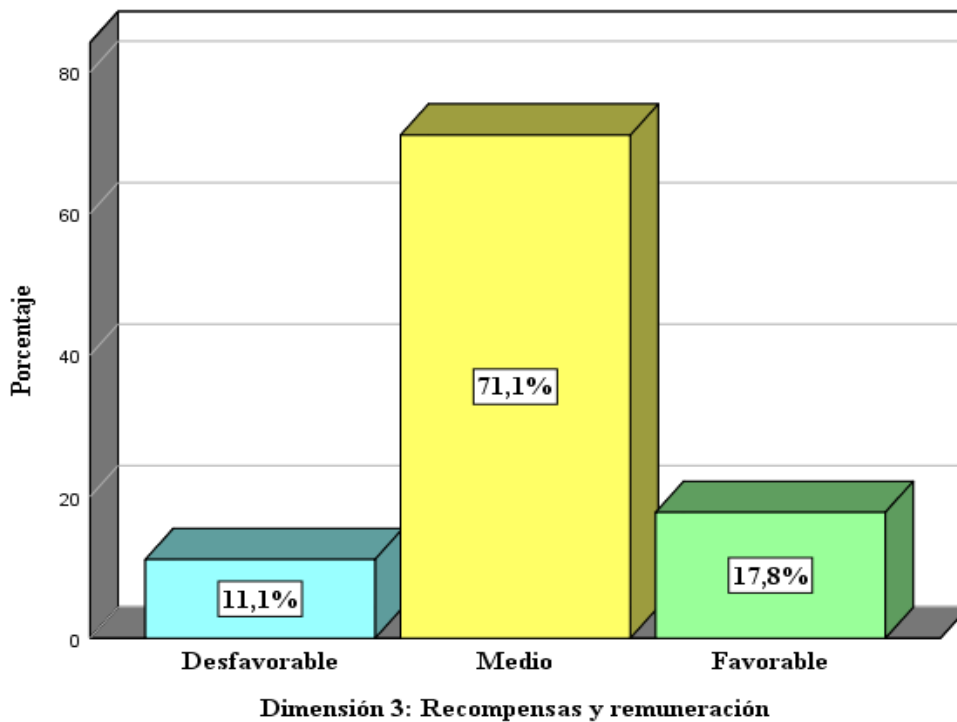
Frecuencias de la dimensión 3: Recompensas y remuneración

Frecuencias de la dimensión 3: Recompensas y remuneración		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	5	11,1%
Medio	32	71,1%
Favorable	8	17,8%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 5

Frecuencias de la dimensión 3: Recompensas y remuneración



Nota. Elaboración propia (2021).

Como se aprecia en la Tabla N° 10 y Figura N° 6 el 55,6% de los trabajadores indicó que hubo un nivel medio de estructuras y normas en la Dirección General de Electrificación Rural. Mientras que el 44,4% indicó que existió un favorable nivel de estructura y normas. Estos resultados ocurren principalmente debido a que muchos trabajadores consideran que en la organización existen demasiados procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo. Ello a pesar de que la institución suele mostrar un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.

Tabla N° 10

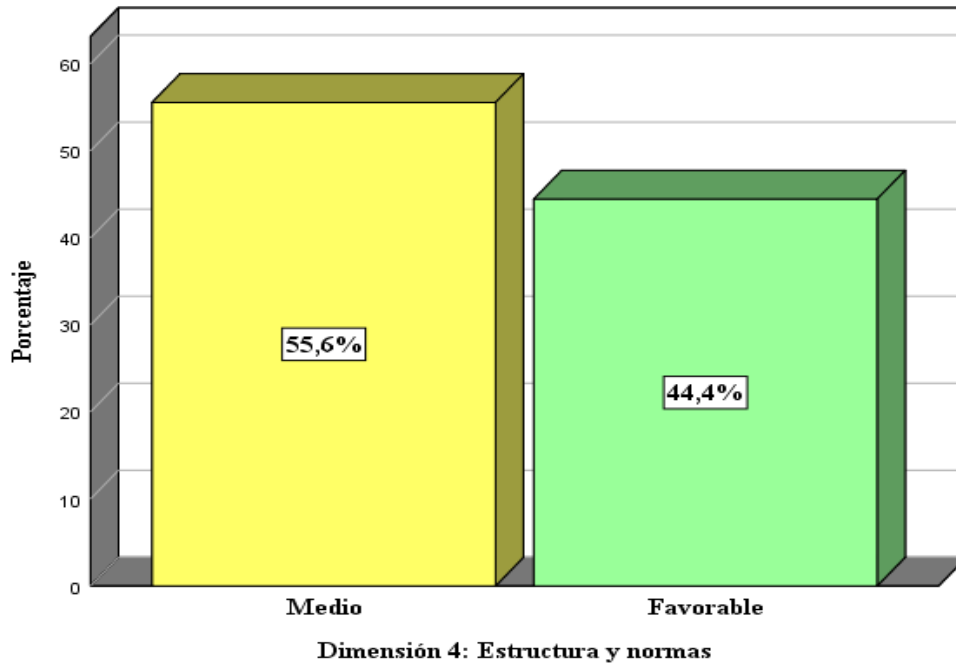
Frecuencias de la dimensión 4: Estructura y normas

Frecuencias de la dimensión 4: Estructura y normas		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	0	0,0%
Medio	25	55,6%
Favorable	20	44,4%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 6

Frecuencias de la dimensión 4: Estructura y normas



Nota. Elaboración propia (2021).

En la Tabla N° 11 y Figura N° 7 se evidencia que el 48,9% de los trabajadores indicó que hubo un nivel medio de apoyo y soporte en la Dirección General de Electrificación Rural. Le sigue el 46,7% que indicó que hubo favorable apoyo y soporte. Mientras que el restante 4,4% indicó que desfavorable apoyo y soporte. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que varios trabajadores indicaron que los jefes brindaron un apoyo limitado para resolver los problemas que se presentan en el trabajo. Sin embargo, varios trabajadores consideraron que las actividades que realizan les suele permitir desarrollarse personalmente

Tabla N° 11

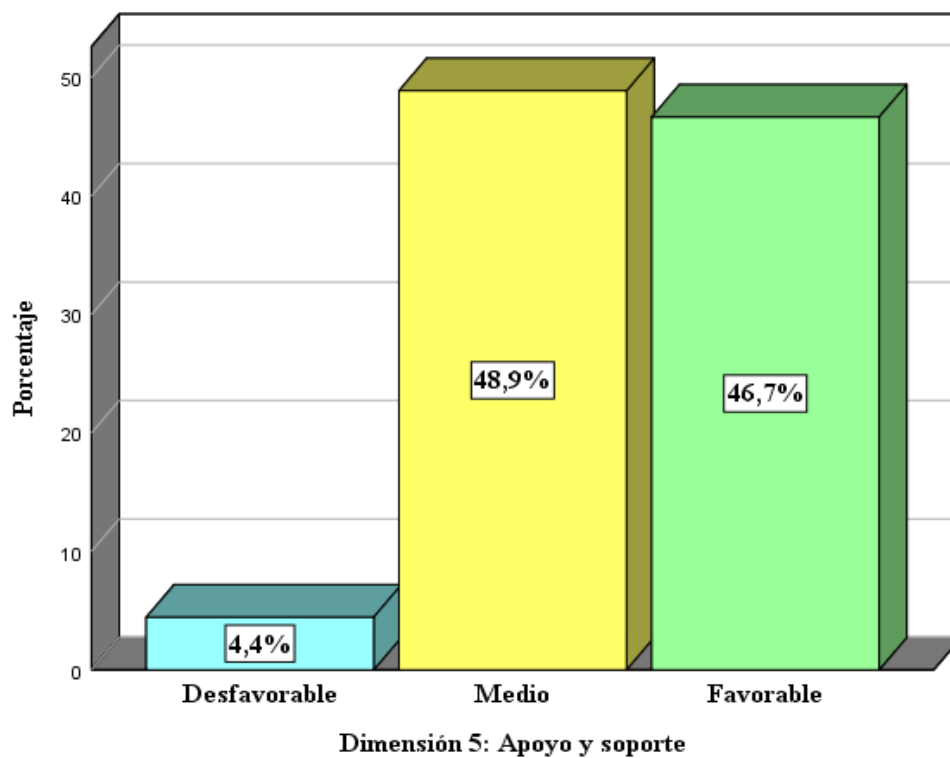
Frecuencias de la dimensión 5: Apoyo y soporte

Frecuencias de la dimensión 5: Apoyo y soporte		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	4,4%
Medio	22	48,9%
Favorable	21	46,7%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 7

Frecuencias de la dimensión 5: Apoyo y soporte



Nota. Elaboración propia (2021).

De acuerdo a la Tabla N° 12 y Figura N° 8 se muestra que el 66,7% de los trabajadores indicó que hubo un buen desempeño laboral en la Dirección General de Electrificación Rural. Mientras que el restante 33,3% indicó que hubo un regular desempeño laboral. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que muchos trabajadores indicaron que suelen contar con la capacidad de análisis frente a una problemática existente; también suelen contar con actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo; y cumplen adecuadamente con las tareas que se les encomiendan. Pero algunos trabajadores indicaron que no suelen competir con sus compañeros para optimizar el tiempo, y que suelen quedar más del tiempo establecido para cumplir con sus responsabilidades.

Tabla N° 12

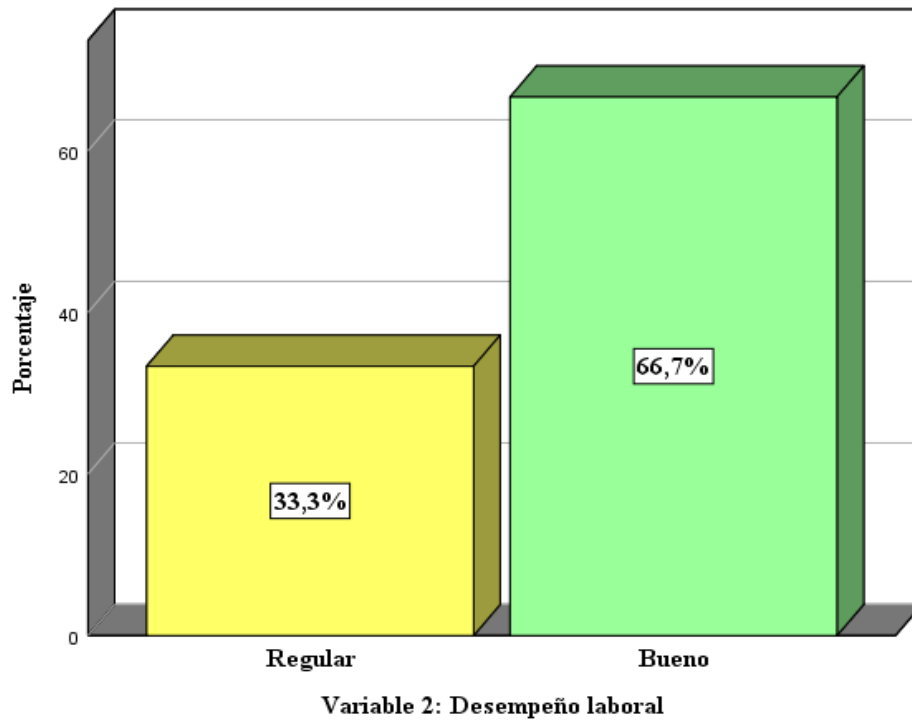
Frecuencias de la variable 2: Desempeño laboral

Frecuencias de la variable 2: Desempeño laboral		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	15	33,3%
Bueno	30	66,7%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 8

Frecuencias de la dimensión variable 2: Desempeño laboral



Nota. Elaboración propia (2021).

Como se evidencia en la Tabla N° 13 y Figura N° 9 el 55,6% de los trabajadores indicó que hubo un nivel bueno de competencias en la Dirección General de Electrificación Rural. Mientras que el 44,4% indicó que hubo un nivel regular de competencias. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que muchos trabajadores consideraron que cuentan con la debida capacidad de análisis para hacer frente a los problemas. Pero varios indicaron que no hay una gran competencia para optimizar el tiempo de sus labores.

Tabla N° 13.

Frecuencias de la dimensión 1: Competencias

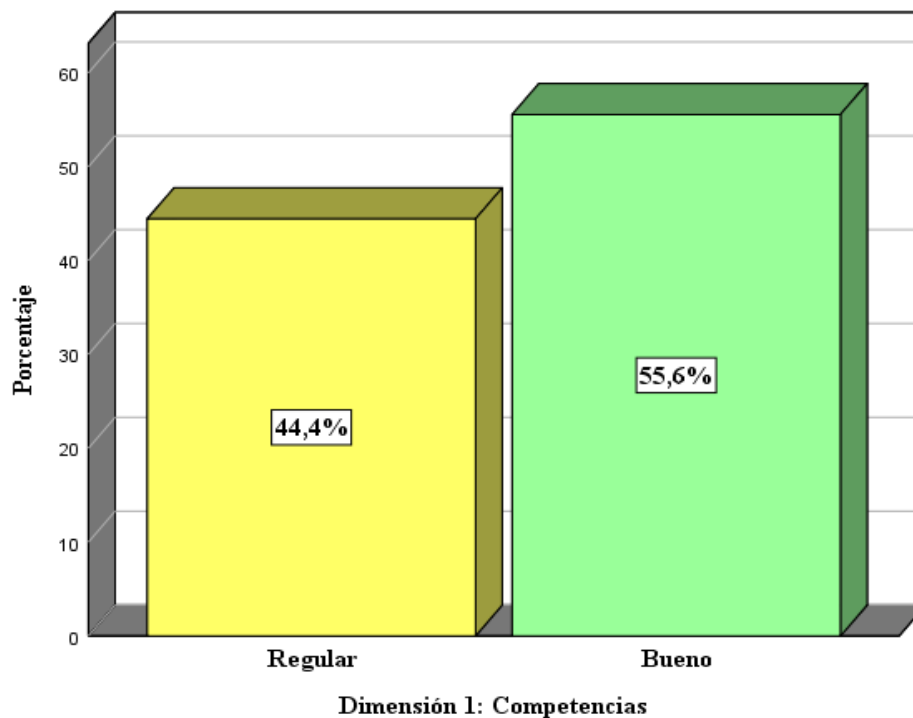
Frecuencias de la dimensión 1: Competencias

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	20	44,4%
Bueno	25	55,6%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 9

Frecuencias de la dimensión 1: Competencias



Nota. Elaboración propia (2021).

Como se aprecia en la Tabla N° 14 y Figura N° 10, el 55,6% de los trabajadores indicó que hubo un nivel bueno en el cumplimiento de metas trazadas. Mientras que el restante 44,4% indicó que hubo un nivel regular de metas trazadas. Estos resultados ocurren debido a que muchos trabajadores señalaron que suelen cumplir debidamente con las tareas que se les asigna. Pero varios indicaron que sobrepasan el tiempo de lo establecido para lograr cumplir con las responsabilidades que se les asigna.

Tabla N° 14

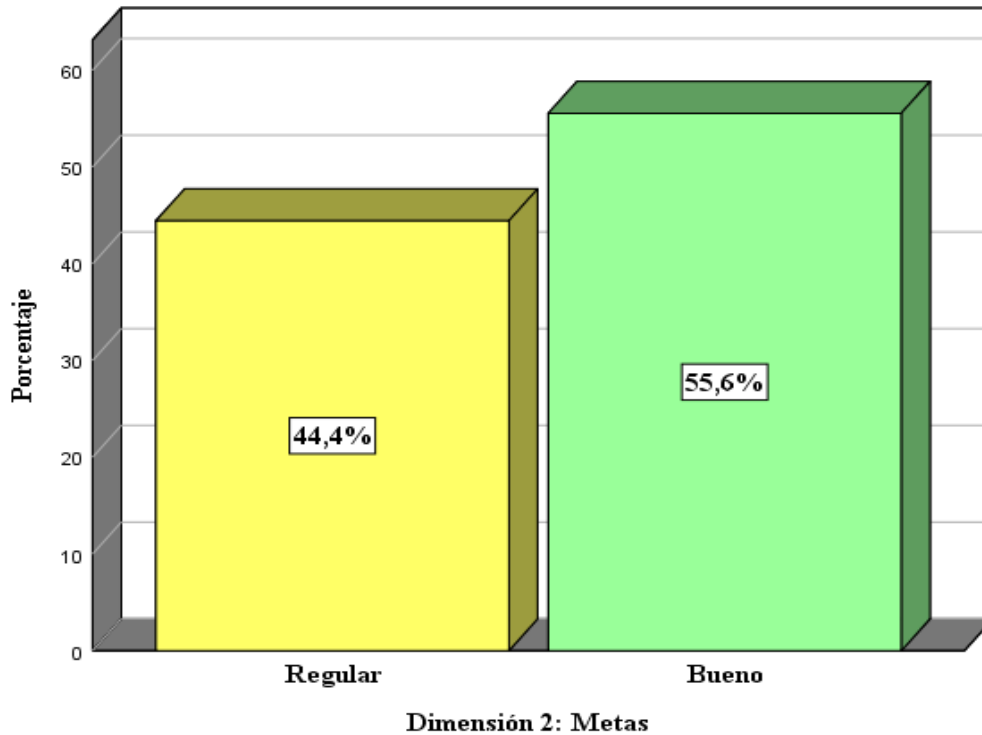
Frecuencias de la dimensión 2: Metas

<i>Frecuencias de la dimensión 2: Metas</i>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	20	44,4%
Bueno	25	55,6%
Total	45	100,0%

Nota. Elaboración propia (2021).

Figura N° 10

Frecuencias de la dimensión 2: Metas



Nota. Elaboración propia (2021).

3.2. Análisis inferencial – Prueba de normalidad

Para conocer si se utilizaría la estadística paramétrica o la estadística no paramétrica con el objeto de realizar la contrastación de hipótesis correlacional, se empleó en primer lugar la prueba de Shapiro-Wilk. Esta se utiliza cuando se emplean menos de 50 datos. En el caso de la presente tesis se emplearon 45. De encontrarse distribución normal en los datos sobre cada variable y dimensión se emplearía la prueba paramétrica de Pearson. De lo contrario, de no encontrarse distribución normal se emplearía la prueba no paramétrica de Spearman. Por otro lado, para realizar la medición del margen de error de

las pruebas se eligió el nivel de significancia de 0,05 (Margen de error del 5%) tal como se muestra en la Tabla N° 15.

Tabla N° 15

Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Clima organizacional	0,970	45	0,301
Dimensión 1: Liderazgo	0,973	45	0,366
Dimensión 2: Comunicación	0,943	45	0,028
Dimensión 3: Recompensas y remuneración	0,979	45	0,579
Dimensión 4: Estructura y normas	0,956	45	0,085
Dimensión 5: Apoyo y soporte	0,977	45	0,508
Variable 2: Desempeño laboral	0,938	45	0,018

Nota. Elaboración propia (2021).

De acuerdo al Sig. resultante de la prueba de Shapiro-Wilk hubo resultados superiores al nivel de significancia de 0,05 cuando se evaluó a la variable 1, la dimensión 1, 3, 4, 5. De manera que esta variable y dimensiones no poseen distribución normal. Sin embargo, se dieron valores de Sig. mayores a 0,05 al analizar a la dimensión 2 y a la variable 2. Por lo cual esta variable y dimensión no poseen distribución normal. Ello quiere decir que se debe emplear la prueba no paramétrica de Spearman con el propósito de evaluar las hipótesis correlacionales.

3.3. Contrastación de hipótesis

Con el propósito de analizar la existencia de correlación se empleó la prueba de Spearman con un nivel de significancia de 0,05; y, por otro lado, para evaluar la intensidad de la relación se empleó los siguientes rangos e interpretaciones:

Tabla N° 16

Interpretaciones para el coeficiente Rho de Spearman

<i>Coeficiente Rho de Spearman</i>	
Valor	Interpretación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,01 a -0,1	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
0,01 a 0,1	Correlación positiva muy débil
0,11 a 0,25	Correlación positiva débil
0,26 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Nota. Interpretaciones extraídas de Hernández-Sampieri et al. (2017)

Contrastación de hipótesis general

H1. Existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

H0. No existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

De acuerdo a la prueba de correlación de Spearman hubo un resultado de significancia de 0,000 (Sig.<0,05) que se muestra en la Tabla N° 17. Lo cual significa que se debe rechazar la hipótesis nula en beneficio de la alterna. A raíz de ello se puede afirmar que estadísticamente existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Asimismo, se halló que la relación es de intensidad positiva considerable al haber un coeficiente Rho de 0,679. Lo cual significa que, a mayor clima organizacional, el desempeño laboral aumenta considerablemente.

Tabla N° 17.

Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral

Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral

		Variable 1: Clima organizacional	Variable 2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,679**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	45	45
	Coeficiente de correlación	0,679**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	45	45

Nota. Elaboración propia (2021)

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

Contrastación de hipótesis específica 1

H1. Existe una relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

H0. No existe una relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

Como se aprecia en la tabla N° 18 la prueba de Spearman arrojó un valor de significancia de 0,000 (Sig.<0,05). Por lo cual se permite rechazar la hipótesis nula y poder afirmar que existe una relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Asimismo, se observa que hay una relación positiva considerable dado que hay un coeficiente Rho de 0,580. Es decir, a mayor liderazgo del clima organizacional, el desempeño laboral aumenta de forma considerable.

Tabla N° 18.

Correlación de Spearman entre el liderazgo y el desempeño laboral

Correlación de Spearman entre el liderazgo y el desempeño laboral				
			Variable 2:	
			Dimensión 1: Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1: Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	0,580**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.

	N	45	45
--	---	----	----

Nota. Elaboración propia (2021)

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

Contrastación de hipótesis específica 2

H1. Existe una relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

H0. No existe una relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

En la Tabla N° 19 se evidencia que hubo una significancia de 0,000 (Sig.<0,05). Por lo cual se permite rechazar la hipótesis nula. Ello quiere decir que estadísticamente existe una relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. A su vez el coeficiente Rho dio un valor de 0,618. Lo cual significa que hubo una correlación positiva considerable. De manera que mientras más sea adecuada la comunicación entre trabajadores, el desempeño laboral aumenta de forma considerable.

Tabla N° 19

Correlación de Spearman entre la comunicación y el desempeño laboral

Correlación de Spearman entre la comunicación y el desempeño laboral				
			Variable	2:
			Dimensión	2: Desempeño
			Comunicación	laboral
R	Dimensión 2:	Coeficiente de	1,000	0,618**
ho de	Comunicación	correlación		
Spear		Sig. (bilateral)	.	0,000
man		N	45	45

Variable 2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,618**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	45	45

Nota. Elaboración propia (2021)

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

Contrastación de hipótesis específica 3

H1. Existe una relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

H0. No existe una relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

La prueba de correlación de Spearman mostró un resultado de significancia de 0,000 (Sig.<0,05) tal como se muestra en la Tabla N° 20. Lo cual significa que se debe rechazar la hipótesis nula en beneficio de la alterna. A raíz de ello se puede afirmar que estadísticamente existe una relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Asimismo, se halló que la relación es de intensidad positiva considerable al haber un coeficiente Rho de 0,521. Lo cual significa que, en caso de obtenerse mayores recompensas y remuneraciones, el desempeño laboral aumenta considerablemente.

Tabla N° 20

Correlación de Spearman entre las recompensas y remuneración, con el desempeño laboral

Correlación de Spearman entre las recompensas y remuneración, con el desempeño laboral

			Dimensión 3: Variable 2: Recompensas y Desempeño remuneración laboral	
Rh o de Spear man	Dimensión 3: Recompensas y remuneración	Coeficiente de	1,000	0,521**
		correlación	.	0,000
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de	0,521**	1,000
		correlación	0,000	.
Sig. (bilateral)		0,000	.	
	N	45	45	

Nota. Elaboración propia (2021)

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

Contrastación de hipótesis específica 4

H1. Existe una relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

H0. No existe una relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

Como se evidencia en la tabla la prueba de Spearman arrojó un valor de significancia de 0,000 (Sig.<0,05) tal como se verifica en la Tabla N° 21. Por lo cual se permite rechazar la hipótesis nula y poder afirmar que existe una relación entre el nivel de

estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Asimismo, se observa que hay una relación positiva considerable al haber un Rho de 0,581. Es decir, a mayor aplicación de estructuras y normas adecuadas, el desempeño laboral aumenta de forma considerable.

Tabla N° 21

Correlación de Spearman entre la estructura y normas, con el desempeño laboral

Correlación de Spearman entre la estructura y normas, con el desempeño laboral

			Dimensión 4: Estructura y normas	Variable 2: Desempeño laboral
R ho de Spear man	Dimensión 4: Estructura y normas	Coefficiente de correlación	1,000	0,581**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	Variable 2: Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	45	45

Nota. Elaboración propia (2021)

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

Contrastación de hipótesis específica 5

H1. Existe una relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

H1. No existe una relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

En la Tabla N° 22 se evidencia que hubo una significancia de 0,000 (Sig.<0,05). Por lo cual se permite rechazar la hipótesis nula. Ello quiere decir que estadísticamente existe una relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. A su vez el coeficiente Rho dio un valor de 0,762. Lo cual significa que hubo una correlación positiva muy fuerte. De manera que, de aumentar el apoyo y el soporte hacia los empleados, el desempeño laboral se elevaría mucho.

Tabla N° 22.

Correlación de Spearman entre el apoyo y soporte, con el desempeño laboral

<i>Correlación de Spearman entre el apoyo y soporte, con el desempeño laboral</i>				
			Dimensión 5: Variable 2: Apoyo y soporte	Variable 2: y Desempeño laboral
Rho de Spearman	Dimensión 5: Apoyo y soporte	Coeficiente de correlación	1,000	0,762**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	Variable 2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	45	45

Nota. Elaboración propia (2021)

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

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

A partir de los resultados encontrados, aceptamos la hipótesis general alterna, que establece la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

La investigación muestra que existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Los resultados tienen relación con lo hallado por Aguilar (2021) quien obtuvo un valor chi cuadrado de 9.337; es decir que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores públicos. Por ello, el contraste de la investigación, se basa en una entidad del sector público, donde los colaboradores afirman que la estructura organizacional es adecuada, desde las funciones, tareas y el cumplimiento de las obligaciones. Sin embargo, en la remuneración no existe equidad remunerativa. De otro lado, el manejo de riesgo no es totalmente apropiado, dado a que los colaboradores participan en la toma de decisiones, pero no asumen retos.

En tal sentido, la situación del párrafo anterior es similar a la Dirección General de Electrificación Rural, dado a que muchos trabajadores han considerado que se realiza trabajo en equipo, pero sin la frecuencia esperada. Asimismo, la información que se transmite entre las diferentes jefaturas no siempre es del todo clara, correcta y oportuna. A su vez los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal con un interés moderado. Y de otro lado, en la organización existen procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.

Respecto a la primera hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Los resultados tienen relación con lo hallado por Llanca (2020) quien obtuvo un resultado de 0,786, lo cual demuestra una relación positiva bastante elevada entre el liderazgo y el desempeño laboral. Por ello, el contraste de la investigación, se basa en una sub gerencia de desarrollo social del municipio de Apurímac, donde los colaboradores afirman que la motivación es apropiada y los jefes inmediatos saben cómo motivar a los trabajadores que están a su cargo. Sin embargo, el nivel de autoestima es regular debido a que existen influencias externas e internas que afectan el estado de ánimo de los trabajadores. De otro lado, la comunicación es buena, se trabaja muy bien en equipo y se evidencia la participación entre los compañeros de trabajo.

En tal sentido, la situación del párrafo anterior es similar a la Dirección General de Electrificación Rural, debido a que los jefes escuchan las opiniones del personal, son tolerantes, brindan confianza y motivación. De otro lado, existe cooperación y apoyo entre los trabajadores de las diferentes áreas; asimismo, se suele mostrar el liderazgo en el momento de desarrollar las actividades que se les encomiendan. Sin embargo, muchos trabajadores han notado que no se suele trabajar siempre en equipo.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Los resultados tienen relación con lo hallado por las autoras Aragón & Pacco (2019) quienes obtuvieron un resultado de $r_s = 0.576$, lo cual demuestra una relación significativa, de correlación positiva moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Por ello, el contraste de la

investigación, se basa en una entidad financiera privada, donde los analistas de crédito afirman que los patrones de comunicación son muy buenos, sin embargo, las barreras y la retroalimentación poseen limitaciones para efectivizar su adecuado funcionamiento.

En tal sentido, la situación del párrafo anterior es similar a la Dirección General de Electrificación Rural, dado a que muchos trabajadores han indicado que se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etcétera) para mantenerles informados de lo que ocurre en la organización. Asimismo, la información que se transmite, es clara, correcta, oportuna y accesible. Pero varios consideran que no pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Los resultados tienen relación con lo hallado por el autor Cueto (2020) quienes indicaron que si existe una relación significativa entre remuneración y satisfacción laboral de los trabajadores de la RENIEC. Por ello, el contraste de la investigación, se basa en una entidad pública en la provincia de Huancayo, donde los trabajadores afirman que el sueldo y la renta básica que se percibe es muy bajo. Por otro lado, los trabajadores han indicado que se sentirían satisfechos si la entidad les reconociera un seguro de vida.

En tal sentido, la situación del párrafo anterior es similar a la Dirección General de Electrificación Rural, debido a lo indicado por los trabajadores no muchas veces los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal. A su vez varios trabajadores consideran que en la institución no se suelen premiar los logros alcanzados por los trabajadores y el sueldo que se recibe no está del todo acorde con la labor desempeñada.

Respecto a la cuarta hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Los resultados tienen relación con lo hallado por la autora Purizaca (2019) quien indica que, si influye la estructura organizacional en los procesos operativos de la organización. Por ello, el contraste de la investigación, se basa en una academia preuniversitaria en Piura, donde los colaboradores y estudiantes confirman que la división y la especialización de trabajo influye en los procesos operativos. De otro lado, la jerarquía de actividades plenamente claras y con funciones bien determinadas, además de contar con personal con un buen perfil para el cargo contribuye agregar valor al cliente externo y/o interno.

En tal sentido, la situación del párrafo anterior es similar a la Dirección General de Electrificación Rural, debido a lo indicado por los trabajadores consideran que en la organización existen demasiados procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo. Ello a pesar de que la institución suele mostrar un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores. De otro lado existen normas y valores que favorecen a la organización en el trabajo.

Respecto a la quinta hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Los resultados tienen relación con lo hallado por las autoras Flores & Gómez (2018) quienes señalan que sí existe una relación positiva significativa entre el apoyo organizacional percibido y el compromiso organizacional. Por ello, el contraste de la investigación, se basa en una empresa privada de Lima, donde los colaboradores confirman que el apoyo organizacional percibido tiene relación con el compromiso organizacional, además resaltan que mientras sientan que la

organización se preocupa por ellos y por su bienestar, les genera un vínculo emocional fuerte, lo cual les permite afianzar su compromiso con la organización.

En tal sentido, la situación del párrafo anterior es similar a la Dirección General de Electrificación Rural, debido a que varios trabajadores indicaron que los jefes brindan un apoyo limitado para resolver los problemas que se presentan en el trabajo. Sin embargo, varios trabajadores consideraron que las actividades que realizan les suele permitir desarrollarse personalmente.

4.2. Conclusiones

En este trabajo se determinó la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Lo más importante de la determinación de esta metodología fue el nivel de correlación positiva considerable Rho de 0,679 y un P valor de 0,000 porque ha demostrado que, a mayor clima organizacional, el desempeño laboral aumenta considerablemente en el personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

En este trabajo se determinó la relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral. Lo más importante de la determinación de esta metodología fue el nivel de correlación positiva considerable con un Rho de 0,580 y un P valor de 0,000 porque ha demostrado que, a mayor liderazgo del clima organizacional, el desempeño laboral aumenta de forma considerable en el personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

En este trabajo se determinó la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral. Lo más importante de la determinación de esta metodología fue el nivel de correlación positiva considerable con un Rho de 0,618 y un P valor de 0,000 porque ha

demostrado que mientras más sea adecuada la comunicación entre trabajadores, el desempeño laboral aumenta de forma considerable en el personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

En este trabajo se determinó la relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral. Lo más importante de la determinación de esta metodología fue el nivel de correlación positiva considerable con un Rho de 0,521 y un P valor de 0,000 porque ha demostrado que, al obtenerse mayores recompensas y remuneraciones, el desempeño laboral aumenta considerablemente en el personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

En este trabajo se determinó la relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral. Lo más importante de la determinación de esta metodología fue el nivel de correlación positiva considerable con un Rho de 0,581 y un P valor de 0,000 porque ha demostrado que, a mayor aplicación de estructuras y normas adecuadas, el desempeño laboral aumenta de forma considerable en el personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

En este trabajo se determinó la relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral. Lo más importante de la determinación de esta metodología fue el nivel de correlación positiva muy fuerte con un Rho de 0,762 y un P valor de 0,000 porque ha demostrado que el aumento en el apoyo y el soporte hacia los empleados, el desempeño laboral se elevaría mucho en el personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.

4.3. Recomendaciones

Antes de concluir con la presente investigación, se listan las siguientes recomendaciones consideradas en base a los resultados y conclusiones del estudio.

Los investigadores deben seguir profundizando el tema del clima organizacional y desempeño laboral a fin de encontrar nuevos hallazgos que permitan idear nuevas propuestas que estén destinadas a beneficio de las instituciones públicas como privadas.

Es necesario indicarle a la Dirección General de Electrificación Rural que la presente investigación, proporciona información importante que debe tenerse en cuenta para los posibles cambios y decisiones de mejora para la dirección.

El reconocer públicamente el buen desempeño laboral a fin de incentivarlo, que pueden ser, a través de vacaciones flexibles, permisos especiales, incremento del periodo del contrato para el personal contratado temporalmente, por ejemplo, de tres meses a 6 meses; cursos de capacitación, premios y, además oportunidades de ascenso sin discriminación, en función del mérito laboral.

Asimismo, mantener la cultura de diálogo y participación del personal en todos los procesos, sin importar el régimen laboral ni el nivel a fin de llegar a acuerdos y conciliar en beneficio de la organización

Y que los investigadores recomienden a los demás especialistas a promover actividades y procesos innovadores que conlleven a generar buenos climas organizacionales, reduciendo los conflictos e incrementando el bienestar y armonía en los trabajadores.

REFERENCIAS

- Aguilar, O. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de finanzas de un organismo gubernamental peruano en el periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3972/ADM-T030_73046200_T%20%20%20AGUILAR%20DU%c3%81REZ%20OMAR%20JES%c3%9aS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Altez, E. y Arias, L. (2019). *Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Andina. (2021, 19 de junio). *Siete de cada 10 trabajadores quieren cambiar de empleo*. <https://andina.pe/agencia/noticia-siete-cada-10-trabajadores-quieren-cambiar-empleo-849872.aspx>
- Andrade, F. (2021, 17 de mayo). *Consentir y cuidar al personal es clave: Tendencias. GREAT PLACE TO WORK® MÉXICO. Los Mejores Lugares Para Trabajar® en México 2021. Paola De la Torre. Gerente general en Stryker México. Crearon un buen clima laboral respondiendo a todas las dudas*. Reforma; Mexico City. <https://www.proquest.com/docview/2528068227/83AB828ED7734F17PQ/11?accountid=36937>

- Aragón, A. y Pacco, R. (2021). *Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los analistas de crédito en la Financiera Compartamos, Arequipa – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4455/Allison_Aragon_Ruth_Pacco_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala, C. (2016). *Clima organizacional y los enfoques teóricos de la motivación para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México]. Repositorio institucional. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2909133>
- Bluemedio Studio. (2021, 05 de mayo). *CIRCE entra en el ranking de los mejores lugares para trabajar de España*. <https://www.heraldo.es/branded/circe-entra-en-el-ranking-de-los-mejores-lugares-para-trabajar-de-espana/>
- Cerda, H. y Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda*. [Tesis de pregrado, Universidad de Concepción Campus Los Ángeles]. Repositorio institucional. <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3313/4/Cerda%20Gallegos%20-%20Parada%20Pino.pdf>
- Cerino, J. (2021, 08 de enero). *Cuál es el impacto del clima en el bienestar laboral*. NotiPress; Norte. <https://www.proquest.com/docview/2476255053/83AB828ED7734F17PQ/180?accountid=36937>

- Cronista, A. (2021, 10 de julio). *La fórmula de Marcos Galperin se expande en la cultura laboral de América Latina*. El Economista.
<https://www.proquest.com/docview/2550247081/83AB828ED7734F17PQ/321?accountid=36937>
- Cueto, R. (2020). *Remuneración y satisfacción laboral en los trabajadores del registro nacional de identificación y estado civil Huancayo – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes]. Repositorio institucional.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1997/T037_20071030_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones* (10^a. ed.). México, Mc Graw–Hill.
- Chiavenato, I., Dolan, S., Valle, R., & López, A. (2019). *Recursos humanos 2*. México, Mc Graw–Hill.
- Equipos & talentos. (2021, 23 de marzo). *La mitad de los profesionales en España es feliz en su trabajo*.
<https://www.equiposytalento.com/noticias/2021/03/23/la-mitad-de-los-profesionales-en-espana--es-feliz-en-su-trabajo>
- Flores, E. (2020, 09 de marzo). *Clima laboral y metas corporativas: Las emociones humanas, como las plantas, florecen con los cuidados*. El Diario La Prensa; New York, N.Y.
<https://www.proquest.com/docview/2374894629/83AB828ED7734F17PQ/5?accountid=36937>

- Flores, J. y Gómez, I. (2018). *Apoyo Organizacional Percibido y Compromiso Organizacional en una empresa privada de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624929/Flores_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión. (2021, 22 de julio). *El 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral, de acuerdo a un estudio de la Consultora Dench*.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Gil, M. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la sub gerencia de deporte cultura y recreación, municipalidad de los Olivos - 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2300/Gil%20Flores%20Miguel%20Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granados, C. y Vargas, Z. (2020). *Relaciones entre las condiciones psicosociales del trabajo y el desempeño laboral de trabajadores en un Hospital Universitario de La ciudad de Bogotá*. [Tesis de pregrado, Universidad de los Andes]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/49296/u833196.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, Mc Graw–Hill.

Infobae. (2021, 04 de marzo). *Motivación: la fórmula para lograr una empresa exitosa con empleados apasionados.*

<https://www.proquest.com/docview/2497485393/83AB828ED7734F17PQ/449?accountid=36937>

Infobae. (2021, 04 de marzo). *Por qué el clima laboral es un eje central para el presente y futuro de las empresas.*

<https://www.proquest.com/docview/2497557763/83AB828ED7734F17PQ/139?accountid=36937>

Jaramillo, M. y Rodríguez, C. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14217/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-617.pdf>

Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura Y Clima Organizacional Fundamentos e Instrumentos.* México, Pearson Educación de México S.A.

La República. (2021, 13 de mayo). *Cusco: minera Antapaccay obtuvo certificación internacional.*

<https://larepublica.pe/nota-de-prensa/2021/05/13/cusco-minera-antapaccay-obtuvo-certificacion-internacional-lrsd/>

La Tercera. (2021, 16 de julio). *El 44% de los empleados afirma que el teletrabajo ha deteriorado el clima laboral de su empresa.*

<https://www.proquest.com/docview/2424631509/83AB828ED7734F17PQ/134?accountid=36937>

- Llanca, T. (2020). *Liderazgo y desempeño organizacional en la sub gerencia de desarrollo social, de la de la municipalidad de Challhuahuacho, Apurímac – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63441/Llanca_QTA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Louffat, E. (2016). *Evaluando el desempeño del personal*. México, Pearson Educación de México S.A.
- Louffat, E. (2018). *Administración del Potencial Humano*. México, Cengage Learning Editores S.A.
- Malhotra, N. (2020). *Investigación de Mercados* (6^a. ed.). México, Pearson Educación de México S.A.
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J. y Gaibor, A. (2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro. *Revista Pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 17 (80), 371 – 381. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n80/1990-8644-rc-17-80-371.pdf>
- Martínez, M. (2020, 17 de abril). *Mantener un clima laboral positivo, reto para oficinas de recursos humanos: Leal Metlich*. CE Noticias Financieras, Spanish Ed.; Miami. <https://www.proquest.com/docview/2391276653/83AB828ED7734F17PQ/113?accountid=36937>
- Medina, S. y Gutiérrez, S. (2021). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa pizza Raúl, la Victoria, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]. Repositorio institucional.

[https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1881/TL-Medina%20S-Guti%
c3%a9rrez%20S.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1881/TL-Medina%20S-Guti%c3%a9rrez%20S.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Méndez, C. (2018). *Cultura y Clima: fundamentos para el cambio en la organización*. Colombia, Alfaomega Colombiana S.A.

Moisés, B. (2018). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima, Editorial San Marcos E.I.R.L.

Navarro, R. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad de Pachacamac – 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1208/1/Navarro%20Orejón%20Romario.pdf>

Nina, Y. (2019). *Efecto del clima y satisfacción laboral en el desempeño laboral en el personal comercial de la agencia central del Banco Mercantil Santa Cruz*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23394/T-1223.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Orgaz, C. (2021, 28 de abril). *El experimento en España para reducir la semana laboral a 4 días*. BBC News Mundo.
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-56829079>

Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación: guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima, Editorial San Marcos E.I.R.L.

- Purizaca, M. (2019). *La estructura organizacional y su influencia en los procesos operativos de la Academia Preuniversitaria Exitus de la ciudad de Piura – año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39727/Purizaca_PMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13^a.ed.). México, Pearson Educación de México, S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17^a. ed.). México, Pearson Educación de México, S.A.
- Rodríguez, T. (2021, 14 de junio). *La felicidad en el trabajo: una cuestión de negocios*. El País. <https://www.elpais.com.uy/negocios/felicidad-cuestion-negocios.html>
- Román, D., Pastás, E. y Pantoja, M. (2021). *Clima organizacional en funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de Pasto*. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/6971/6530>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos Dirección y Gestión de personas en organizaciones*. Ediciones OCTAEDRO, S.L.
- Snell, S., & Morris, S. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. México, Cengage Learning Editores S.A.

ANEXOS

Anexo N°1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLIGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1		
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.	Existe una relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.	Clima organizacional	Liderazgo Comunicación Recompensas y remuneración Estructura y normas Apoyo y soporte	Alcance descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo y el diseño no experimental, transversal.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2		
¿Cuál es la relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021? ¿Cuál es la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021? ¿Cuál es la relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021? ¿Cuál es la relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?	Determinar la relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Determinar la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Determinar la relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Determinar la relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.	Existe una relación entre el nivel de liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Existe una relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021. Existe una relación entre el nivel de recompensas, remuneración y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.	Desempeño laboral	Competencias Metas	Población: 80 trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural, muestra 45 trabajadores. Técnica instrumento Encuesta, cuestionario a los trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural.

<p>¿Cuál es la relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.</p>	<p>Existe una relación entre el nivel de estructura, normas y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.</p> <p>Existe una relación entre el nivel de apoyo, soporte y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.</p>			
---	---	---	--	--	--

Anexo N° 02 validación del Instrumento

Diseñado por: Luz Marina Huaricacha Apaza

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ELECTRIFICACIÓN RURAL, LIMA 2021”

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarles que estamos realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En ese sentido, solicitamos pueda evaluar los 42 ítems en tres criterios: *relevancia*, *coherencia* y *claridad*. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos generales:

Nombre y apellido del experto: David Héctor Arias Díaz

Grado académico: Magister

Escuela académica profesional (carrera): Ingeniero electricista

II. Explicación del tema a tratar

El clima organizacional puede conceptualizarse como: Un conjunto de características que influyen en la supervivencia y comportamiento de los miembros de una empresa a medida que se conozca los factores que influyen en el clima de trabajo permitirá a los directivos tomar decisiones para mejorar la productividad, satisfacción y eficiencia organizacional.

El desempeño laboral puede conceptualizarse como: Un factor clave para la productividad de una organización, convirtiéndose el trabajador en un elemento estratégico que genera transformación y valor a las empresas.

III. Criterios de Calificación

Relevancia. El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral, para ello se determinará con una calificación que varía de 0 a 3:

- a) El ítem “Nada relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 1), “relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Completamente relevante
0	1	2	3

- b) **Coherencia.** El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 1), “coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 3).

No es coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

- c) **Claridad.** El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

Nada claro	Medianamente claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
N°	Cima organizacional													
1	Tu jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente motivado y respaldado por su jefe.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Existe cooperación y el apoyo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Es habitual ver al personal trabajar en equipo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes jefaturas es clara, correcta y oportuna.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	La comunicación es fluida entre jefes y trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etcétera) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	En la institución se premian los logros alcanzados por los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
14	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
16	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras entidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
17	La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
18	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
19	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
20	Las actividades que realizo a diario están acordes con las funciones establecidas en mi contrato.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
21	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
22	En la organización existen demasiados procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
23	Existen normas y valores que favorecen a la organización en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
24	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
25	Existe confianza entre trabajadores jefes y trabajadores en la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
26	La organización brinda posibilidades para ascender en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
27	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
28	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
29	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
N°	Desempeño laboral													
30	El colaborador cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
31	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
32	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
33	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
34	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
35	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
36	Los colaboradores tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
37	El colaborador evita conflictos entre compañeros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
38	El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
39	El colaborador presenta a tiempo sus informes de avance.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
40	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
41	Constantemente el personal muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
42	El personal cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



FIRMA: David Héctor Arias Díaz
Magister en administración de empresas

DNI: 23839186

Diseñado por: Luz Marina Huaricacha Apaza

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ELECTRIFICACIÓN RURAL, LIMA 2021”

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarles que estamos realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En ese sentido, solicitamos pueda evaluar los 42 ítems en tres criterios: *relevancia*, *coherencia* y *claridad*. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

IV. Datos generales:

Nombre y apellido del experto: Roosevelt Vladimir López Uribe

Grado académico: Magister

Escuela académica profesional (carrera): Gestión Pública

V. Explicación del tema a tratar

El clima organizacional puede conceptualizarse como: Un conjunto de características que influyen en la supervivencia y comportamiento de los miembros de una empresa a medida que se conozca los factores que influyen en el clima de trabajo permitirá a los directivos tomar decisiones para mejorar la productividad, satisfacción y eficiencia organizacional.

El desempeño laboral puede conceptualizarse como: Un factor clave para la productividad de una organización, convirtiéndose el trabajador en un elemento estratégico que genera transformación y valor a las empresas.

VI. Criterios de Calificación

Relevancia. El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral, para ello se determinará con una calificación que varía de 0 a 3:

- a) El ítem “Nada relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 1), “relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Completamente relevante
0	1	2	3

- b) **Coherencia.** El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 1), “coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 3).

No es coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

- c) **Claridad.** El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

Nada claro	Medianamente claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

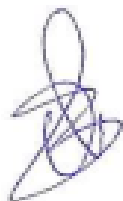
ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
N°	Cima organizacional													
1	Tu jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente motivado y respaldado por su jefe.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Existe cooperación y el apoyo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Es habitual ver al personal trabajar en equipo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes jefaturas es clara, correcta y oportuna.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	La comunicación es fluida entre jefes y trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etcétera) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	En la institución se premian los logros alcanzados por los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
14	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
16	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras entidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
17	La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
18	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
19	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
20	Las actividades que realizo a diario están acordes con las funciones establecidas en mi contrato.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
21	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
22	En la organización existen demasiados procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
23	Existen normas y valores que favorecen a la organización en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
24	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
25	Existe confianza entre trabajadores jefes y trabajadores en la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
26	La organización brinda posibilidades para ascender en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
27	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
28	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
29	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
N°	Desempeño laboral													
30	El colaborador cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
31	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
32	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
33	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
34	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
35	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
36	Los colaboradores tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
37	El colaborador evita conflictos entre compañeros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
38	El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
39	El colaborador presenta a tiempo sus informes de avance.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
40	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
41	Constantemente el personal muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
42	El personal cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



FIRMA: Roosevelt López Uribe
Maestro en Gestión Pública

DNI: 42800785

Diseñado por: Luz Marina Huaricacha Apaza

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ELECTRIFICACIÓN RURAL, LIMA 2021”

Estimado(a) experto(a):

Reciba nuestros más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarles que estamos realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En ese sentido, solicitamos pueda evaluar los 42 ítems en tres criterios: *relevancia*, *coherencia* y *claridad*. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

VII. Datos generales:

Nombre y apellido del experto: Edwin Paul Prado Cominges

Grado académico: Magister

Escuela académica profesional (carrera): Economía

VIII. Explicación del tema a tratar

El clima organizacional puede conceptualizarse como: Un conjunto de características que influyen en la supervivencia y comportamiento de los miembros de una empresa a medida que se conozca los factores que influyen en el clima de trabajo permitirá a los directivos tomar decisiones para mejorar la productividad, satisfacción y eficiencia organizacional.

El desempeño laboral puede conceptualizarse como: Un factor clave para la productividad de una organización, convirtiéndose el trabajador en un elemento estratégico que genera transformación y valor a las empresas.

IX. Criterios de Calificación

Relevancia. El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral, para ello se determinará con una calificación que varía de 0 a 3:

- a) El ítem “Nada relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 1), “relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Completamente relevante
0	1	2	3

- b) **Coherencia.** El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 1), “coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral” (puntaje 3).

No es coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

- c) **Claridad.** El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

Nada claro	Medianamente claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
N°	Cima organizacional													
1	Tu jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
3	Se siente motivado y respaldado por su jefe.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	Existe cooperación y el apoyo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
5	Es habitual ver al personal trabajar en equipo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
7	La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes jefaturas es clara, correcta y oportuna.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	La comunicación es fluida entre jefes y trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
9	Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
10	En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etcétera) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	En la institución se premian los logros alcanzados por los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
14	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
15	El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
16	El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras entidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
17	La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
18	Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
19	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
20	Las actividades que realizo a diario están acordes con las funciones establecidas en mi contrato.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
21	Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
22	En la organización existen demasiados procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
23	Existen normas y valores que favorecen a la organización en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
24	Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
25	Existe confianza entre trabajadores jefes y trabajadores en la organización.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
26	La organización brinda posibilidades para ascender en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
27	Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
28	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
29	Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
N°	Desempeño laboral													
30	El colaborador cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
31	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
32	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
33	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
34	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto de los trabajadores.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
35	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
36	Los colaboradores tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
37	El colaborador evita conflictos entre compañeros.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
38	El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

ITEMS		RELEVANCIA				COHERENTE				CLARIDAD				SUGERENCIAS
39	El colaborador presenta a tiempo sus informes de avance.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
40	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
41	Constantemente el personal muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
42	El personal cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	



FIRMA: Edwin Paul Prado Cominges
Magister en administración

DNI: 21526936

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ELECTRIFICACIÓN RURAL, LIMA 2021

-Señor(a) el presente cuestionario es confidencial y anónimo, dirigido a los trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural; tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Electrificación Rural, Lima 2021.
-Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una opción con la cual esté de acuerdo,
-Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

Tu jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

⋮

Se siente motivado y respaldado por su jefe.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Existe cooperación y el apoyo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Es habitual ver al personal trabajar en equipo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes jefaturas es clara, correcta y oportuna.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La comunicación es fluida entre jefes y trabajadores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etcétera) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

En la institución se premian los logros alcanzados por los trabajadores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras entidades.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

⋮

La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

⋮

Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las actividades que realizo a diario están acordes con las funciones establecidas en mi contrato.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

En la organización existen demasiados procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Existen normas y valores que favorecen a la organización en el trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La organización brinda posibilidades para ascender en el trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

⋮

Existe confianza entre trabajadores jefes y trabajadores en la organización.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

⋮

Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El colaborador cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

⋮

Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto de los trabajadores.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

⋮

El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

El colaborador evita conflictos entre compañeros.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

El colaborador presenta a tiempo sus informes de avance.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Constantemente el personal muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

El personal cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Regular
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo N° 04 Niveles y rangos

Niveles y rangos de la variable 1: Clima organizacional y sus dimensiones

Nivel	Variable 1	Dimension 1	Dimension 2	Dimension 3	Dimension 4	Dimension 5
Desfavorable	29 - 67	06 - 14	05 - 11	07 - 16	06 - 14	05 - 11
Medio	68 - 106	15 - 22	12 - 18	17 - 26	15 - 22	12 - 18
Favorable	107 - 145	23 - 30	19 - 25	27 - 35	23 - 30	19 - 25

Niveles y rangos de la variable 2: Desempeño laboral y sus dimensiones

Nivel	Variable 2	Dimension 1	Dimension 2
Malo	13 - 30	09 - 21	04 - 09
Regular	31 - 48	22 - 33	10 - 15
Bueno	49 - 65	34 - 45	16 - 20

Anexo N°5 Distribución de frecuencias por cada pregunta

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tu jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.	0	0.0%	1	2.2%	13	28.9%	22	48.9%	9	20.0%
El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.	1	2.2%	0	0.0%	13	28.9%	22	48.9%	9	20.0%
Se siente motivado y respaldado por su jefe.	0	0.0%	2	4.4%	13	28.9%	18	40.0%	12	26.7%
Existe cooperación y el apoyo entre los trabajadores de las diferentes áreas de la organización.	0	0.0%	1	2.2%	14	31.1%	22	48.9%	8	17.8%
Es habitual ver al personal trabajar en equipo.	0	0.0%	2	4.4%	17	37.8%	17	37.8%	9	20.0%
El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	0	0.0%	0	0.0%	10	22.2%	28	62.2%	7	15.6%
La información que se transmite entre los trabajadores de las diferentes jefaturas es clara, correcta y oportuna.	0	0.0%	0	0.0%	19	42.2%	21	46.7%	5	11.1%
La comunicación es fluida entre jefes y trabajadores	0	0.0%	1	2.2%	13	28.9%	24	53.3%	7	15.6%
Los trabajadores pueden acceder a comunicarse con los directivos para dar a conocer lo que sucede al interior de la organización.	0	0.0%	3	6.7%	19	42.2%	17	37.8%	6	13.3%
En el trabajo se utilizan diferentes medios (reuniones, cartas, correos electrónicos, etcétera) para mantener informados a los trabajadores de lo que ocurre en la organización	0	0.0%	0	0.0%	12	26.7%	23	51.1%	10	22.2%
Se cuenta con acceso a la información necesaria para realizar el trabajo.	0	0.0%	1	2.2%	14	31.1%	22	48.9%	8	17.8%
Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.	0	0.0%	1	2.2%	17	37.8%	23	51.1%	4	8.9%
En la institución se premian los logros alcanzados por los trabajadores.	5	11.1%	19	42.2%	17	37.8%	3	6.7%	1	2.2%
El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.	5	11.1%	14	31.1%	12	26.7%	10	22.2%	4	8.9%
El sueldo que se gana en el trabajo permite satisfacer mis necesidades y las de mi familia.	3	6.7%	10	22.2%	19	42.2%	11	24.4%	2	4.4%
El sueldo que se recibe en el trabajo es atractivo a comparación de lo que se recibe en otras entidades.	6	13.3%	9	20.0%	18	40.0%	8	17.8%	4	8.9%
La organización brinda los beneficios sociales (gratificaciones, vacaciones, etc.) que corresponden según la ley.	4	8.9%	2	4.4%	11	24.4%	18	40.0%	10	22.2%
Los jefes se preocupan por mantener capacitado al personal.	2	4.4%	5	11.1%	20	44.4%	13	28.9%	5	11.1%
Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.	0	0.0%	2	4.4%	12	26.7%	22	48.9%	9	20.0%
Las actividades que realizo a diario están acordes con las funciones establecidas en mi contrato.	0	0.0%	2	4.4%	13	28.9%	20	44.4%	10	22.2%
Las tareas y responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.	0	0.0%	1	2.2%	14	31.1%	23	51.1%	7	15.6%
En la organización existen demasiados procedimientos que retrasan la coordinación de las actividades en el trabajo.	0	0.0%	3	6.7%	20	44.4%	17	37.8%	5	11.1%
Existen normas y valores que favorecen a la organización en el trabajo.	0	0.0%	3	6.7%	13	28.9%	22	48.9%	7	15.6%
Los objetivos planteados por la organización se encuentran bien definidos y claros.	0	0.0%	0	0.0%	17	37.8%	20	44.4%	8	17.8%
Existe confianza entre trabajadores jefes y trabajadores en la organización.	0	0.0%	2	4.4%	17	37.8%	20	44.4%	6	13.3%
La organización brinda posibilidades para ascender en el trabajo.	5	11.1%	15	33.3%	15	33.3%	8	17.8%	2	4.4%
Los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas que se presentan en el trabajo.	0	0.0%	2	4.4%	17	37.8%	21	46.7%	5	11.1%
La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas.	0	0.0%	3	6.7%	13	28.9%	25	55.6%	4	8.9%
Las actividades que realizo en el trabajo permiten desarrollarme personalmente.	0	0.0%	3	6.7%	11	24.4%	24	53.3%	7	15.6%
El colaborador cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	0	0.0%	0	0.0%	5	11.1%	34	75.6%	6	13.3%
Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo	0	0.0%	0	0.0%	14	31.1%	25	55.6%	6	13.3%
El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	11	24.4%	27	60.0%	7	15.6%
El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	0	0.0%	0	0.0%	12	26.7%	24	53.3%	9	20.0%
Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto de los trabajadores.	0	0.0%	0	0.0%	11	24.4%	28	62.2%	6	13.3%
Constantemente el colaborador compete con sus compañeros para optimizar el tiempo	0	0.0%	7	15.6%	21	46.7%	15	33.3%	2	4.4%
Los colaboradores tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	7	15.6%	31	68.9%	7	15.6%
El colaborador evita conflictos entre compañeros.	0	0.0%	2	4.4%	8	17.8%	27	60.0%	8	17.8%
El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta	0	0.0%	3	6.7%	14	31.1%	21	46.7%	7	15.6%
El colaborador presenta a tiempo sus informes de avance	0	0.0%	1	2.2%	11	24.4%	20	44.4%	13	28.9%
El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	1	2.2%	2	4.4%	10	22.2%	23	51.1%	9	20.0%
Constantemente el personal muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	0	0.0%	0	0.0%	12	26.7%	24	53.3%	9	20.0%
El personal cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda.	0	0.0%	0	0.0%	7	15.6%	27	60.0%	11	24.4%