



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Clima organizacional y desempeño laboral del personal de tropa -
Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería -
Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

García Fiestas, José Pedro (ORCID: 0000-0003-0214-3630)

ASESOR:

Dr. Pérez Delgado, José Willams (ORCID: 0000-0002-8544-1029)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

CHICLAYO — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi amada esposa y a mi adorado hijo que son mi inspiración y mi motivación para seguir desarrollándome profesionalmente, a mis padres que son mi apoyo constante, a mis suegros que están con nosotros en todo momento y a toda mi familia por estar conmigo y hacer posible este sueño en medio de esta emergencia sanitaria que acontecemos producto de la pandemia, a pesar de ello se logró cumplir con el objetivo.

AGRADECIMIENTO

A dios el divino hacedor que nos brinda salud y sabiduría en estos tiempos tan difíciles.

A mi esposa Deysy que con su dedicación y apoyo incondicional a sabido guiarme para alcanzar este logro.

A mi hijo Lucas que es mi fortaleza mi inspiración, hijo mío quiero decirte que todos mis logros son para ti.

A mis padres que son mi base en mi formación personal y que todo su esfuerzo se vea reflejado en mis logros.

A mis suegros que son como mis segundos padres gracias por su apoyo incondicional.

Y a toda mi familia que, pese a las vicisitudes de la vida, nos mantenemos unidos y fortalecidos como un puño para salir adelante.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
índice de diagramas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	467

Índice de Diagramas

Diagrama entre Clima Organizacional y Desempeño Labora	59
Diagrama entre trabajo en equipo y desempeño laboral	60
Diagrama entre apoyo y desempeño laboral	61
Diagrama entre comunicación y desempeño laboral	62
Diagrama entre equidad y desempeño laboral	63
Diagrama entre disciplina y desempeño laboral	64
Diagrama entre proactividad y desempeño laboral	65
Diagrama entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral	66

RESUMEN

El propósito principal del presente proyecto, estuvo basado en determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021. La investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, de corte transversal y correlacional.

La muestra empleada fue de 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario, del batallón de servicios n°7, Lambayeque; a los cuales se les fue aplicado el cuestionario tanto para clima organizacional como para desempeño laboral. Permitiendo con los resultados de los cuestionarios obtener el Coeficiente de Pearson

Se logró obtener como resultados que existe un nivel de correlación entre ambas variables de estudio $r_{xy}=0,500$, siendo el resultado mayor a cero, logrando concluir que la correlación es directa positiva y fuerte, en síntesis, en la medida que el clima organizacional de los colaboradores mejore, el desempeño de ellos también va a mejorar.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, personal de tropa.

ABSTRACT

The main purpose of this project was to determine the relationship between Organizational Climate and Work Performance of the PTSMV N°7 of the Garrison stationed in the Department of Lambayeque, 2021. The research is quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational.

The sample used was 103 people from the Volunteer Military Service Troop Personnel of the service battalion No. 7, Lambayeque, to whom the questionnaire was applied both for organizational climate and work performance. The results of the questionnaires made it possible to obtain the Pearson Coefficient.

It was possible to obtain as results that there is a correlation level between both variables of study $r_{xy}=0.500$, being the result greater than zero, concluding that the correlation is direct positive and strong, in synthesis, as the organizational climate of the collaborators improves, their performance will also improve.

Keywords: organizational climate, job performance, troop personnel

I. INTRODUCCIÓN

En una organización sea pública o privada el desempeño laboral constituye un pilar importante ya que determina para cumplir con las metas y objetivos. Aquí, radica el interés constante de que los trabajadores sean evaluados en su desempeño dentro de la organización

Si bien es cierto que la evaluación constante sirve como herramienta, no solo de corrección y control sino de incentivo para poder lograr de las metas institucionales, también es cierto que el desempeño laboral está unido a otros factores contextuales, como es el clima organizacional que funciona como un nicho dentro de las cuales los trabajadores se desenvuelven. Depende en cierto modo de la calidad del mismo para cumplir con las metas y objetivos institucionales, así como el desempeño individual del trabajador.

El clima organizacional, constituye, en cierta medida, un factor de motivación extrínseca por lo que existe una preocupación en las organizaciones por mantenerlo de modo positivo. Organizaciones como Zappos o Google se ocupan de que sus colaboradores logren sus objetivos por medio de la motivación y en cierto modo del clima organizacional. Dichas empresas son célebres por las condiciones favorables de sus colaboradores y su rendimiento increíble. La razón principal es que su productividad se incrementa si los colaboradores están motivados y son felices para desempeñar un óptimo ambiente de trabajo. (Barcelona, 2020).

En el presente caso, tratándose de personal de tropa, tuvo que tener en cuenta que 1 de enero del 2009, se promulgó la Ley del Servicio Militar LEY N° 29248, que establecía que el Servicio Militar posee como propósito entrenar y capacitar a las personas peruanas en edad militar en las diversas Instituciones de las Fuerzas Armadas, con la intención de que se encuentren preparadas para el cumplimiento de la protección de la integridad territorial y soberanía de la Patria, con las funcionalidades que les otorguen las leyes de la república y la Constitución Política peruana.

La norma antes señalada va ser modificada por el Artículo 10 del Decreto Legislativo N°1146, publicado en diciembre del 2012, que además de establecer que el propósito del Servicio Militar es entrenar y capacitar a personas peruanas en edad militar, con la finalidad de que estén altamente preparados para defender la integridad territorial y soberanía de la patria, con las funcionalidades que se les sea otorgado por las leyes republicanas y la Constitución Política peruana, incluye que se deben afianzar los valores cívicos de servicio patrio, respeto, cumplimiento, valor, solidaridad, responsabilidad y colaboración a la ley y protección de los intereses patrios. Buscando alentar el amor y respeto a los valores patrios, símbolos y tradiciones culturales que fortalecen la peruanidad. (Ley N° 29248, art 10, 2009).

Para el Ejército Peruano, dentro de su organigrama institucional, uno de sus pilares importante es su Personal de Tropa de Servicio Militar Voluntario (PTSMV), puesto que es el eje principal que permite el correcto funcionamiento de la institución. Las exigencias de la vida militar impuestas por las órdenes dadas y la verificación de su cumplimiento son una herramienta de control, pero de nada sirve si el personal no se encuentra motivado por su jefe al mando. El servicio militar es acuartelado, esto quiere decir que el PTSMV vive las 24 horas, los siete días de la semana dentro de las instalaciones militares, por ello la convivencia hace que el jefe inmediato deba tener una buena relación con sus subordinados, haciendo distintas actividades que le permitirá tener a su personal motivado y predispuesto al cumplimiento de las ordenes con la exigencia de un adecuado clima organizacional que contribuya a la convivencia dentro del tiempo del acuartelamiento.

Respecto al PTSMV, dentro de las instalaciones militares del Batallón de Servicios N°7 de la 7ma Brigada de Infantería, debemos manifestar que el rendimiento del personal acuartelado, en las actividades laborales propias de su desempeño, debe verse mediado por el clima organizacional existente de tal modo que podría manifestarse en conductas de inadaptación, evasión, malestar en los servicios de guardia, inconformidad con la alimentación, servicios básicos, salidas de permiso y faltas de respeto al superior.

De lo mencionado anteriormente se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación del clima organizacional y desempeño laboral del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque? los problemas específicos, son los siguientes:

¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo y clima organizacional del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

¿Cuál es la relación entre apoyo y clima organizacional del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

¿Cuál es la relación entre comunicación y clima organizacional del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

¿Cuál es la relación entre equidad y clima organizacional del Personal de Tropa Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

¿Cuál es la relación entre disciplina y desempeño laboral del Personal de Tropa Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

¿Cuál es la relación entre proactividad y desempeño laboral del Personal de Tropa Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

¿Cuál es la relación entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

Toda organización emplea diversas técnicas para motivar a su personal y obtener resultados eficientes, por ello el tener un personal satisfecho tanto en sus necesidades personales como profesionales permiten lograr los resultados esperados.

Partiendo de allí, la presente investigación fue motivada en vista que el Ejército Peruano, no cuenta con todas las herramientas para poder tener motivado a su PTSMV, ocasionando una problemática entre el Desempeño Laboral y Clima Organizacional, ante todo ello se genera la necesidad de buscar alternativas de solución.

La importancia de la presente investigación es fundamentada debido a que ayudó a resolver la problemática encontrada, con el fin de que el clima

organizacional sea considerado como parte integral del día a día en el PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.

Los objetivos específicos son:

Establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral y en la dimensión disciplina y proactividad del PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.

Identificar la relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Identificar la relación entre apoyo y desempeño laboral del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Identificar la relación entre comunicación y desempeño laboral del Personal de Tropa

-Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Identificar la relación entre equidad y desempeño laboral del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Identificar la relación entre disciplina y desempeño laboral del Personal de Tropa Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Identificar la relación entre proactividad y desempeño laboral del Personal de Tropa -

Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Identificar la relación entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque.

La Hipótesis general del presente trabajo es:

H1 Existe interacción significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral y del PTSMVBS N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.

H₀ No Existe interacción significativa entre el clima organizacional el desempeño laboral del PTSMVBS N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.

Hipótesis específica

Existe relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral del Personal de Tropa -

Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Existe relación entre apoyo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de

Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Existe relación entre comunicación y desempeño laboral del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Existe la relación entre equidad y desempeño laboral del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Existe relación entre disciplina y desempeño laboral del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

Existe relación entre proactividad y desempeño laboral del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque

¿Existe relación entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque?

II. MARCO TEÓRICO.

A nivel internacional en Colombia, Rico (2014) en su investigación cuya finalidad fue caracterizar el clima organizacional de los Infantes de Marina Profesionales formados en la unidad militar considerando el caso el Batallón Infantería de Marina N°12Cartagena. Con un diseño de investigación transversal, exploratorio. se aplicó un cuestionario compuesto por 40 interrogantes, a una población está constituida por 108 Infantes, llegando a concluir que el clima organizacional en la infantería fue de 16799 basado en 18900 posibles aspectos, arrojando un nivel excepcional de 88,8%, además el ambiente físico laboral estuvo en nivel excepcional con el 89,3%, sin embargo, la participación y el trabajo en equipo está en un nivel medio alto del 56,7%. De la misma manera se encontró que la motivación, comunicación y necesidades muestran 2 puntos débiles y la colaboración y trabajo en equipo muestran 4 puntos débiles, significando la integridad en puntos valorados.

A nivel nacional en Tacna, Galarzaga (2018) en su estudio relacionado con el *“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal militar y civil del Cuartel de 3era Brigada de Caballería”*. Objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Diseño cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional-transversal, con una población conformada por 36 civiles y militares, empleando como técnica una encuesta de obtención de información y un cuestionario como instrumento, siendo comprobados con un óptimo nivel de confiabilidad, teniendo como resultado que la variable independiente tienen relación significativamente con $P=0,000$ y $r=0,756$ siendo positivamente considerable con el desempeño laboral, logrando concluir que la variable independiente se correlaciona significativamente positiva la dependiente en el personal civil y militar, con un Rho de Spearman $=0,756$ y p-valor $=0,000$ siendo menor a 0,05

En Chimbote, Alegre (2017) investigó sobre *“Clima Organizacional y su relación sobre el desempeño Laboral del personal del Ministerio de la Producción DGSF”*, el estudio fue de tipo descriptivamente relacionada, la población en la investigación es pequeña, y se puede ingresar sin complejidad, por eso trabajamos

con toda la población, está formada por la muestra en paralelo, por eso se utiliza La muestra son 30 colaboradores, quienes aplicaron un cuestionario relacionado a las variables de estudio. Para explorar los resultados, se utilizaron estadísticas descriptivas básicas y límites: coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados demostraron que el nivel de interacción que establece el clima organizacional en constante cambio y la gestión sindical es $r_{xy} = 0.524$. La conclusión que se extrae es que el nivel de interacción es profundo y de forma directa y positiva, es decir, la optimización de la gestión organizacional y la optimización de la organización.

En Huánuco, Huarcaya (2018) investigó sobre "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del Gobierno Regional*". Cuyo propósito fue establecer en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral a partir de la experiencia y conocimiento práctico de las habilidades organizacionales existentes en la organización. Mediante un estudio no experimental, diseño correlacional-transversal. Con una población equivalente a 542, con una muestra no probabilística formada por 82 funcionarios. La técnica utilizada fue la encuesta y un cuestionario como herramienta. Obteniendo como resultado un puntaje de 0,833 para el clima organización siendo altamente significativa y 0.753 para el desempeño laboral siendo medianamente significativa, logrando concluir que la variable independiente tiene relación con el desempeño de los servidores públicos.

Lima, Muñoz (2017) investigo sobre "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Militar del Ejército, Jesús María*". Cuya finalidad fue establecer la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral. Diseño básico, no-experimental, de corte correlacional transversal, con una muestra de 88 colaboradores, cumpliendo los requisitos de validez y confiabilidad, y fue creada antes de aplicar la encuesta. Los resultados muestran las relaciones entre las variables. Vinculado a la tendencia a agradecer. Estos son altos, medios y bajos en el entorno organizacional y la alta, media y baja satisfacción laboral. En cuanto al nivel de relación se observó, que existe una relación altamente significativa, entre ambas variables con un Rho de

Spearman =0.770 y $p=0.000$ menor 0.05), afirmando que a mejor clima existirá una mejor satisfacción en su centro laboral.

Tacna, Miranda (2017) en su tesis de pregrado titulada “Clima organizacional y cultura Organizacional de los trabajadores militares y civiles del Cuartel General de la 3° Brigada de Caballería”. Tuvo como fin examinar las diferencias del clima y cultura empresarial entre los trabajadores militares y civiles que laboran en el Ala Aérea N°3 en la ciudad de Arequipa, aplicando una encuesta a 230 de quienes 80 civiles, 134 suboficiales y técnicos y 16 oficiales. Con diseño descriptivo. Teniendo como resultado que el clima y cultura organizacional tienen un puntaje de 3,73 entre el rango de 3.00 a 3.99, estimando una calificación promedio, logrando así concluir que existe un déficit en el personal de la institución, por ello se recomienda realiza diversos programas de mejoramiento para el clima o cultura organizacional.

San Martin, Solano (2017) en su investigación de post grado titulada “*Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga*” cuyo propósito fue identificar en qué medida el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores. Empleando un cuestionario de interrogantes a 20 ayudantes siendo la muestra. Concluyendo que con la hipótesis alterna se afirmó que el clima laboral tiene relación significativa con el desempeño laboral, siendo demostrado por una correlación de valor $P=0,000$ siendo menor a 0, 05; y r de Pearson de 0,675. Afirmando que existe un inadecuado clima organizacional, debido a la mala ejecución de las acciones, lo que afecta directamente el desempeño de los ayudantes.

Iniciando con las bases teóricas, Mouro y Duarte (2021) definen el clima como la manera en que los colaboradores logran percibir las prácticas y políticas formales de una empresa, no solo haciendo referencia a los procedimientos y procesos que tiene conocimiento los colaboradores, sino que además a las pautas que se tiende a verse entre equipo de trabajo.

Etimológicamente según la RAE (2017) el clima organizacional se deriva del latín clima, -atis, y la palabra griega klima, derivado del verbo klinein ‘inclinarse’ “conjunto de contextos ambientales caracterizando una región atmosférica.

Considerado como el entorno, circunstancias y condiciones o entorno organizacional o laboral”.

El clima organizacional es considerado como una cualidad que perdura en el entorno interno de una empresa o institución, impactando en el comportamiento de los integrantes de la misma, en síntesis, el clima organizacional puede predecir la cognición y actitud de los colaboradores, también permite a la alta gerencia a realizar mejoras en su ambiente de trabajo. (Tsui, 2021, p. 2).

Hubert et al. (2021) definen el clima organizacional como la percepción compartida, teniendo significancia en los procedimientos, prácticas y políticas que suelen experimentar el personal de una organización y su comportamiento observado que es apoyado, recompensado y esperado.

Para, Susanto et al. (2021) el clima organizacional es la manera de que se mida la cultura organizacional siendo la manera de que los colaboradores puedan entender el entorno de una empresa, es decir es la percepción del personal sobre la organización en la que labora.

Por su parte, Hashimoto y Maeda (2021) lo definen como el ambiente que se genera por las diversas emociones de los colaboradores pertenecientes a una empresa, el cual se relaciona como la motivación de los mismos, haciendo referencia a la parte mental y emocional. Asimismo, “la terminología de clima organizacional hace referencia al vínculo psicológico de los colaboradores de una organización. (Martinussen y Davidsen, 2021, p. 11)

Bremer et al. (2021) definen el clima organizacional como el grupo de propiedades que son medidas de acuerdo al ambiente laboral percibido, sea indirectamente o directamente, por los colaboradores que laboran en una organización y que influye sus comportamientos y motivación. También es definido como el grupo de procedimientos, prácticas y políticas de una institución multidimensional como el liderazgo, autoridad, estructura y autonomía. (Lu, 2021, p. 641)

En las primordiales teorías, se ha elegido la teoría de Litwin y Stinger (1968), considerados como los pioneros en definir el clima organizacional bajo el punto de vista perceptual. Esta teoría aspira describir puntos relevantes del comportamiento de los colaboradores que laboran en las empresas, cada vez que usan conceptos de clima y motivación, (Acosta y Venegas, 2010, pág. 16)

Por su parte, Stoner (1996) define la motivación como las características psicológicas humanas, que incluyen componentes que provocan, sostienen y canalizan el comportamiento humano. Lo cual provoca que los individuos se desempeñen. Ejemplo: el trato bueno hacia el talento humano donde se les motiva en la ejecución de las labores encomendadas, y por consiguiente provoca efectos positivos a las empresas. O sea, que si los individuos se hallan motivados trabajarán mejor con más diligencia y dinamismo. Lo cual supone que la motivación gremial es un fomento, está conformada por componentes externos e internos que ocasionan, dirigen y mantienen el comportamiento del individuo hacia un objetivo.

En el análisis llevado a cabo sobre la Teoría del Clima Organizacional (Palma (2004) enfatiza que las dimensiones son esas propiedades que tienen influencia en la conducta de las personas y que tienen la posibilidad de ser medidas. Según la autora son 5 elementos claves que determinan en el clima organizacional:

Autorrealización: tiene relación con el mérito de los empleados de los métodos de desarrollo profesional y personal que brinda el entorno laboral para el trabajo que realizan y su visión futura, de tal manera que les ayude a crecer y estar satisfechos.

Según Díaz (2013) la autorrealización es todo aquello que se hace para realizar tus sueños, que es una manera para lograr las metas. Considerado como el proceso de autodescubrimiento con el que podrá realizar su potencial. La motivación es una parte importante de la ejecución personal, (págs. 24-30)

Involucramiento laboral: Zepeda (2010), lo define como el nivel en que el colaborador desea participar en cada actividad de la empresa para la que labora. Hace referencia al compromiso que tiene el colaborador con la compañía para

llevar a cabo y conseguir las metas establecidas, y el funcionamiento gremial conveniente.

Supervisión: Este aspecto permite a los empleados evaluar cómo funciona la supervisión y la importancia de mejorar las actividades laborales. La supervisión, ya sea un trabajo o un tipo de negocio, incluye el acto de investigar y mantener las actividades de gestión y realiza continuamente ejercicios para profesionales destacados que están ampliamente preparados para realizar esos impactos. La presencia del director crea un nivel de tensión en algunos asistentes para mejorar su desempeño en el trabajo.

Comunicación: Se refiere al control interno de la organización y al reconocimiento de un adecuado nivel de fluidez, rapidez, consistencia y claridad de la información. La comunicación entre compañeros es buena para mejorar la productividad de la organización, pero hablar de comunicación con diferentes departamentos de control reduce el rendimiento porque no entra en estrecho contacto con otras superficies o salas. Guía. Jurgën (1998) definen la comunicación como "el proceso para transmitir información lingüística entre dos o más individuos pertenecientes a los mismos o diferentes rangos de una empresa". La comunicación es el proceso mediante el cual la información y el significado se transfieren de una persona a otra (Chiavenato, 2011)

Condiciones de trabajo: Se refiere a la provisión de los recursos psicológicos, económicos, materiales y sociales necesarios para que la empresa complete las tareas encomendadas con el fin de tener la capacidad de realizar sus labores de la mejor forma (Pastor G.)

Cuando se trata de tipos de Clima Organizacional, existen cuatro tipos básicos: orientados hacia el poder; teniendo relación con la soberanía de un sujeto y otras recompensas están determinadas por la autoridad de la institución, la paz de los empleados es dependiente de su supervisor, orientado hacia el papel; y se acentúa por racionalidad y orden, las posibilidades y los problemas están regulados por las normas. Buen clima laboral. Tiene como objetivo cumplir con el desempeño de objetivos organizacionales y ambientales específicos para las personas. Cubre las

necesidades de sus creadores (personal, aprendizaje y crecimiento). (Rivero, 2005, pág. 38)

El clima organizacional es uno de los factores de vital importancia que promueve o impide el desempeño dentro de una organización, ya que representa la percepción compartida que tiene el personal sobre su experiencia en su centro laboral ya sea informal o formal y las recompensas y comportamientos que desean de la institución (Umeoji et al., 2021, p. 508)

Luna et al. (2019) indican que el clima organizacional es abordado desde la gestión privada como pública, por ende, cuando no existe un buen clima se va a crear desventajas para la organización, lo que va a conllevar a reducir su desempeño laboral, debido a que esta temática hace referencia a las características como sentimientos, actitudes, normas y valores que tienen los colaboradores con su organización.

El desempeño de sus funciones, que se refleja en la manera en que los colaboradores se desempeñan de acuerdo a sus funciones organizacionales, Varela y Salgado (2010, pág. 24) afirman que “el desempeño es el cumplimiento voluntario de la conducta para lograr las metas organizacionales, siendo aportes en la conducta del colaborador al cumplimiento de las metas más altas”, (Altuve y Serrano, 1999, pág. 36) afirman que “son las utilidades, rendimientos o productividad que un colaborador aporta, en cuanto al logro de sus tareas las que se están obligados a ejecutar” y Chiavenato (2000, pág. 55) logra definirlo como el comportamiento de los empleados en buscar las metas marcadas, que son estrategias personales para cumplir con las metas organizacionales.

Brito et al. (2020) afirman que el funcionamiento laboral varía de un colaborador a otro y va a depender de incontables componentes condicionales que tienen mucha influencia en él. El costo de la percepción y recompensa que depende de los deseos personales determinan el nivel de compromiso que una persona está dispuesta a asumir. “Esta es una interacción directa de la relación precio / ganancias. Al mismo tiempo, el esfuerzo personal va a depender de sus habilidades y destrezas individuales y de sus percepciones de su rol”. (Shahzad, 2021, p. 615)

Por lo tanto, la gestión de puestos está en todas las funciones de los cambios más condicionales. (Chiavenato, 2011)

Takeuchi et al. (2021) definen el desempeño laboral como el rendimiento de un colaborador que tiende a reflejar cuando desempeña diversas actividades que le son encomendadas, de esta forma, se considera al colaborador como apto o no para desempeñarse en su puesto. Haciendo referencia a la calidad de los servicios que ofrecen los colaboradores dentro de una empresa, demostrando sus habilidades interpersonales y competencias profesionales, las mismas que tienen incidencia en los resultados organizacionales esperados. (A. Wang et al., 2021, p. 374)

Para Aftab et al. (2021) el desempeño laboral es el resultado de comportamiento de un colaborador frente a las actividades, tareas, atribución o contenido de su cargo que se le asigne, y ello depende del proceso de regulación o mediación entre el colaborador y organización y en los esfuerzos que hace para realizar cada actividad.

Por su parte Yang et al. (2021) el desempeño laboral es el valor que los colaboradores aspiran a aportar a una empresa, de acuerdo a sus diversos sucesos conductuales realizados durante un tiempo determinado, lo que ayuda a favorecer la eficiencia de la empresa. Además, el “desempeño laboral es presenciado cuando los colaboradores focalizan sus esfuerzos hacia propósitos o metas organizacionales”. (Pati y Kakani, 2021, p. 125).

Maamari y Doumet (2021) definen al desempeño laboral como la eficacia que demuestran los colaboradores para la ejecución de sus actividades, resultando indispensable para la organización, por ello, tiende a convertirse en una ventaja competitiva. Además, Yuan et al. (2021) indican que se encuentra ligado a las características de los colaboradores, los cuales se conforman por conocimientos, cualidades y destrezas adquiridas y que contribuyen a en la competitividad organizacional.

Hacker (1994) “planteó una teoría relacionada con el desempeño que es bien conocida en la psicología. Siendo naturaleza cognitiva, basada en el proceso de datos, pero solo datos estrechamente relacionados con el comportamiento”.

Lluncor et al. (2021) plantean que es la acción de la meta al plan, su desarrollo y posterior feedback, y que la acción está determinada por la cognición consciente o automática. Asimismo, señaló que esta acción consta de seis pasos: establecimiento de objetivos, posicionamiento, generación de planes, toma de decisiones, ejecución-control y Feedback” (págs. 91-120). De acuerdo con esta teoría se observa que la comunicación para un mejor desempeño laboral tiene 2 perspectivas las cuales llevan a la tarea desde el inicio hasta que se culmine las metas de acuerdo al plan tomando en cuenta su retroalimentación y realización personal

La teoría propuesta por Campbell (1993), sugiere que “el desempeño es el accionar y no el resultado”. El creador muestra lo señala como el entendimiento expresivo, el razonamiento de los métodos, las habilidades y la motivación, son principales para decidir un comportamiento e instituye 8 elementos para el manejo: rendimiento específicas de los puestos, rendimiento no concretas de los puestos, rendimiento de las comunicaciones redactadas y orales, la demostración de los esfuerzos, el mantenimiento de las disciplinas personales, el funcionamiento de los pares y equipo, admiraciones, supervisiones y liderazgo”.

De la misma manera, el desempeño laboral es la acción y no el resultado que producen las acciones, asimismo describió cada componente que se debe de tener en cuenta para determinar las conductas de los colaboradores. (Q. Wang et al., 2021)

Medir el desempeño es una estimación sistemática de su potencial de progreso y de cómo se desempeña un empleado. Cada evaluación se basa en el proceso de juzgar o inspirar la calidad, excelente y valor de un colaborador. Para la evaluación de los colaboradores dentro de una empresa, se tienen que aplicar diversos procesos, con varios nombres, tales como evaluación de desempeño, informe de

progreso, evaluación de colaborador, evaluación de desempeño, evaluación de efectividad funcional, etc. (Chiavenato, 2011)

Esto es una ayuda para mejorar las expectativas de gestión, tales como: datos finales, este es la primera tipología de medición, conocida como efecto o medición no evaluativa, ya que mide cosas perceptibles que tienen la posibilidad de verse, contar, o equiparar entre colaboradores, la segunda tipología es la que producen los juicios que se produce a partir de los juicios que hace un sujeto sobre el trabajo de otro sujeto. (Ramírez y Nazar, 2019, p. 795)

La escala de comportamiento principal se basa en datos de ubicación de estudios de empleo, una escala calificativa que se basa en el comportamiento o una escala de expectativas de comportamiento, y el aspecto de la escala es el comportamiento y esto es lo que los líderes deben abordar. Como antes de la evaluación. (Guartán et al., 2019, p. 15)

Para desempeño aceptable o insuficiente, la Escala de Observación del Comportamiento o Bes, la suma de las puntuaciones de cada cantidad genera un costo, por lo que la suma de cada cantidad indica la puntuación de desempeño general durante y cuando el trabajo final ha aumentado. El evaluador explicará las instrucciones. En una categoría bastante amplia. (Varela y Salgado, 2010, pág. 181)

Otras metodologías de evaluación son: la de escala gráfica, que consiste en una especie de cuestionario de entrevista, estos métodos son seleccionados y escogidos para conceptualizar la calidad a evaluar en el individuo, pudiendo ser una escala gráfica continua, semi - Métodos de selección obligatorios continuos y discontinuos, métodos de investigación de campo, evaluación del desempeño superior basado en análisis de hechos y situaciones, y metodología de eventos clave basados en las características extremas de comportamiento humano que puede producir un resultado positivo (éxito) o negativo (fracaso), metodología de comparación, que consiste en comparar a los colaboradores 2 por 2, y finalmente un método de frase descriptiva. La diferencia con el método de selección forzada es que no es necesario seleccionar una frase. (Chiavenato, I., 2011)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

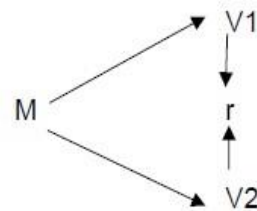
La investigación se desarrolló mediante un tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y correlacional.

Diagrama:

Especificaciones:

M = Muestra.

V1 =clima organizacional V2 =Desempeño
laboral. r =Relación entre V1 y V2.



3.2. Variables y operacionalización

Variable

Hernández et al. (2014) afirmó que “su significado es aplicado a individuos u otros fenómenos, hechos, objetos y seres vivos, quienes obtienen diferentes valores con relación de las variables referidas” (p.105).

Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual: Según Forehand y Gilmer (1964) es un grupo de propiedades que se perciben por el personal para explicar la funcionalidad de una organización y distinguirse de otras, su seguridad es referente en el tiempo y tiene influencia en la conducta del personal de una organización.

Definición operacional: La variable clima organizacional se entendió a tal en razón de sus dimensiones que la componen: Disciplina, cuyos indicadores se ajustan a estándares, comportamiento adecuado, desempeño laboral, información específica y habilidades profesionales. Proactividad, cuyos indicadores son iniciativa, responsabilidad, tendencia, eficiencia laboral y actitud positiva y Conocimiento laboral y sus indicadores cambios laborales, leyes y reglamentos, comprensión de normas, actualización profesional y habilidades de ejecución

Variable 2: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Según Chiavenato (2011). estuvo constituido por el desempeño de los colaboradores, funcionalidad de las ocupaciones que hacen cumplir los objetivos y resultados que tienen que conseguir y de su potencial; además se considera como el proceso que se emplea para la estimación de las cualidades, excelencia y valor de un colaborador

Definición operacional: La variable desempeño laboral estuvo conformada por las dimensiones: Apoyo con su indicador alianza laboral, respeto, integridad personal, ejemplo a continuar y motivación. Comunicación con su indicador ejecución de labores, toma de decisiones, cumplimiento de metas, diálogo abierto y opinión y equidad se basa en su indicador despido, metas razonables, carga de trabajo, favoritismo, y trato justo.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población la conformaron 140 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario, del batallón de servicios n°7, Lambayeque.

La muestra se determinó empleando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * z^2 * P * q}{z^2 * p * q + d^2 * (N - 1)}$$

Dónde:

(Z) Nivel de confianza = 1.96

(d) Error = 0.05

(N) Población = 140

(P) Ocurrencia probable = 0.5

(Q) Ocurrencia no probable =

0.5

$$n = 103$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de encuesta y se aplicó 2 cuestionarios: uno sobre desempeño laboral y clima organizacional. Ambos cuestionarios han sido validados en el año 2017 en la ejecución de un estudio de similar naturaleza por lo que no se requiere de nueva validación.

El Cuestionario del Clima Organizacional estuvo compuesto por dimensiones e indicadores: D1 Trabajo en grupo con su indicador reconocimiento, espíritu de trabajo, confianza, comunicación continua y compartir información; D2 Apoyo con su indicador alianza laboral, respeto, integridad personal, ejemplo a continuar y motivación; D3 Comunicación con su indicador ejecución de labores, toma de decisiones, cumplimiento de metas, diálogo abierto y opinión y D4 equidad se basa en su indicador despido, metas razonables, carga de trabajo, favoritismo, y trato justo. La herramienta consta de 20 interrogantes, y su recolección de resultados cuantitativos, tiene un aproximado de 30 minutos. Su finalidad es detectar el nivel de clima organizacional También existe una escala donde siempre=3, casi siempre=2, a veces=1 y nunca=0. (Alegre, 2017)

Las siguientes herramientas del cuestionario de desempeño laboral incluyen dimensiones e indicadores, tales como: D1 disciplina, cuyos indicadores se ajustan a estándares, comportamiento adecuado, desempeño laboral, información específica y habilidades profesionales, D2 Proactividad, cuyos indicadores son iniciativa, responsabilidad, tendencia, eficiencia y actitud positiva y D3 conocimiento laboral y sus indicadores cambios, leyes y reglamentos, comprensión de normas, actualización profesional y habilidades de ejecución, La herramienta consta de 15 interrogantes, y su recolección de resultados cuantitativos, tiene un aproximado de 20 minutos, con una escala donde siempre=3, casi siempre=2, a veces=1 y nunca=0. (Alegre, 2017)

3.5. Procedimientos

Para poder realizar la encuesta al PTSMV, se tuvo que solicitar autorización al Comandante General de la 7a Brigada de Infantería, a través de un oficio

solicitando permiso para poder encuestar al personal dentro de las instalaciones militares. A partir de aquí se aplicará el instrumento de recolección de datos para posteriormente ser sometidos al análisis estadístico que corresponde.

3.6. Método de análisis de datos

La estadística descriptiva se utilizó para mostrar los resultados y sus respectivos gráficos y análisis en la tabla de distribución de diferentes frecuencias. Para la comparación de hipótesis se utilizó la estadística inferencial como es el coeficiente de Pearson. Empleando la siguiente fórmula:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n x_i y_i - \frac{1}{n} (\sum_{i=1}^n x_i) (\sum_{i=1}^n y_i)}{\sqrt{\sum_{i=1}^n x_i^2 - \frac{1}{n} (\sum_{i=1}^n x_i)^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n y_i^2 - \frac{1}{n} (\sum_{i=1}^n y_i)^2}} = \frac{SS_{XY}}{\sqrt{SS_{XX} \cdot SS_{YY}}}$$

Dónde:

X: información obtenida para la variable independiente.

Y: información obtenida para la variable dependiente.

N: # de categorías de intervalo

3.7. Aspectos éticos

- Se solicitó el permiso respectivo al representante legal de la institución, mediante Oficio dirigido al Señor General de Brigada comandante General de la 7° Brigada de Infantería, Lambayeque para ejecutar el proyecto de investigación y acceder a la población.
- Las encuestas fueron anónimas, respetando la confidencialidad.
- El presente proyecto estuvo evaluado por el Comité de Bioética de la UCV.
- El uso de los datos fue utilizado estrictamente para los fines de investigación

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En este apartado se describen e interpretan las variables en estudio a partir de las dimensiones que la conforman a través de tablas de frecuencias porcentuales.

4.2 Análisis inferencial

En esta parte se presentan los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de los procedimientos estadísticos sobre los datos obtenidos en los cuestionarios que permitirán determinar los niveles de relación entre cada variable en consecuencia el logro de los objetivos y la corroboración de las hipótesis planteadas.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.

Para poder responder al objetivo, partimos de organizar los datos, para encontrar el coeficiente de correlación de muestra, en la siguiente tabla:

Tabla

Tabla de resultados para el coeficiente de correlación

x	y	xy	x ²	y ²
49	45	2205	2401	2025
43	45	1935	1849	2025
55	45	2475	3025	2025
49	37	1813	2401	1369
44	25	1100	1936	625
59	45	2655	3481	2025
60	45	2700	3600	2025
43	32	1376	1849	1024
47	37	1739	2209	1369
43	28	1204	1849	784
28	39	1092	784	1521
46	25	1150	2116	625
41	37	1517	1681	1369
52	41	2132	2704	1681
48	43	2064	2304	1849
57	42	2394	3249	1764
35	58	2030	1225	3364

38	29	1102	1444	841
38	32	1216	1444	1024
32	35	1120	1024	1225
32	35	1120	1024	1225
39	39	1521	1521	1521
36	29	1044	1296	841
40	29	1160	1600	841
50	38	1900	2500	1444
34	37	1258	1156	1369
47	33	1551	2209	1089
35	30	1050	1225	900
52	43	2236	2704	1849
42	41	1722	1764	1681
45	33	1485	2025	1089
51	41	2091	2601	1681
52	35	1820	2704	1225
54	41	2214	2916	1681
54	35	1890	2916	1225
49	36	1764	2401	1296
53	43	2279	2809	1849
48	42	2016	2304	1764
41	42	1722	1681	1764
51	33	1683	2601	1089
51	45	2295	2601	2025
54	44	2376	2916	1936
54	40	2160	2916	1600
56	37	2072	3136	1369
47	39	1833	2209	1521
58	41	2378	3364	1681
45	45	2025	2025	2025
46	45	2070	2116	2025
49	45	2205	2401	2025
59	44	2596	3481	1936
54	33	1782	2916	1089
31	30	930	961	900
21	45	945	441	2025
38	30	1140	1444	900
44	37	1628	1936	1369
51	34	1734	2601	1156
47	40	1880	2209	1600
54	44	2376	2916	1936
41	38	1558	1681	1444
33	32	1056	1089	1024
33	31	1023	1089	961

40	29	1160	1600	841	
41	31	1271	1681	961	
48	40	1920	2304	1600	
39	33	1287	1521	1089	
50	38	1900	2500	1444	
51	33	1683	2601	1089	
40	29	1160	1600	841	
58	43	2494	3364	1849	
48	39	1872	2304	1521	
48	40	1920	2304	1600	
41	41	1681	1681	1681	
48	39	1872	2304	1521	
49	41	2009	2401	1681	
54	42	2268	2916	1764	
45	34	1530	2025	1156	
54	43	2322	2916	1849	
26	20	520	676	400	
46	38	1748	2116	1444	
30	28	840	900	784	
38	31	1178	1444	961	
39	36	1404	1521	1296	
37	29	1073	1369	841	
32	17	544	1024	289	
50	41	2050	2500	1681	
51	43	2193	2601	1849	
30	22	660	900	484	
30	31	930	900	961	
51	42	2142	2601	1764	
39	30	1170	1521	900	
47	38	1786	2209	1444	
49	38	1862	2401	1444	
47	39	1833	2209	1521	
38	31	1178	1444	961	
40	31	1240	1600	961	
51	37	1887	2601	1369	
35	39	1365	1225	1521	
38	31	1178	1444	961	
47	29	1363	2209	841	
49	40	1960	2401	1600	
41	34	1394	1681	1156	
43	35	1505	1849	1225	
35	38	1330	1225	1444	
Suma =	4591	3782	171289	211573	143118

Según los datos en la tabla, se calcula lo siguiente:

$$= \sum_{i=1}^n X_i^2 - \frac{1}{n} (\sum_{i=1}^n X_i)^2 = 211573 - \frac{4591^2}{103} = \frac{SS_{XX}}{103} = 6939,203883$$

$$= \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \frac{1}{n} (\sum_{i=1}^n Y_i)^2 = 143118 - \frac{3782^2}{103} = \frac{SS_{YY}}{103} = 4248,834951$$

$$SS_{XY} = \sum_{i=1}^n X_i Y_i - \frac{1}{n} (\sum_{i=1}^n X_i) (\sum_{i=1}^n Y_i)$$

$$= 171289 - \frac{4591 \times 3782}{103} = 2714,61165$$

En base a los cálculos anteriores, se obtiene el coeficiente de correlación:

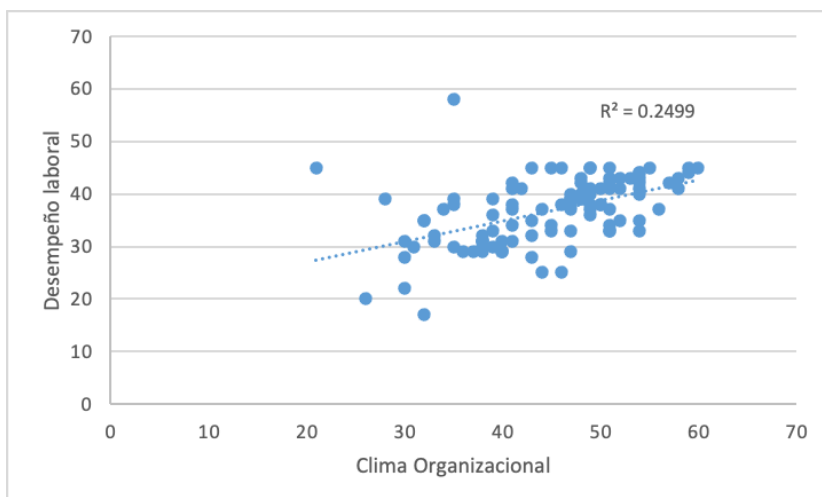
$$r = \frac{SS_{XY}}{\sqrt{SS_{XX} \cdot SS_{YY}}}$$

$$r = 0.500$$

El coeficiente de correlación entre ambas variables es mayor a cero, interpretando una relación fuerte entre las variables (clima organizacional y desempeño laboral) una correlación lineal positiva.

Determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.

Diagrama



*Diagrama de dispersión de Clima Organizacional vs Desempeño laboral
Fuente: Elaboración Propia*

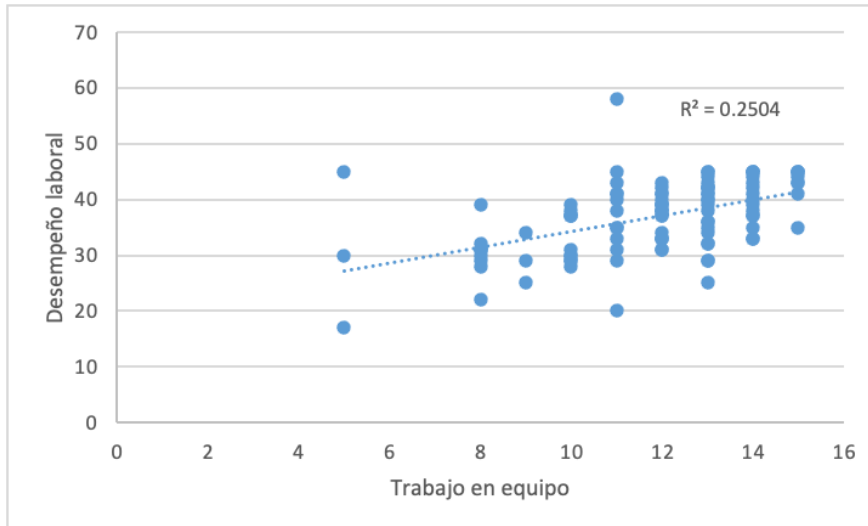
La asociación entre ambas variables es regular (0.4998) lo que significa que a mejor clima organizacional mejor desempeño laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque

Diagrama

Correlación entre trabajo en equipo y desempeño laboral



*Relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral
Fuente: Elaboración Propia*

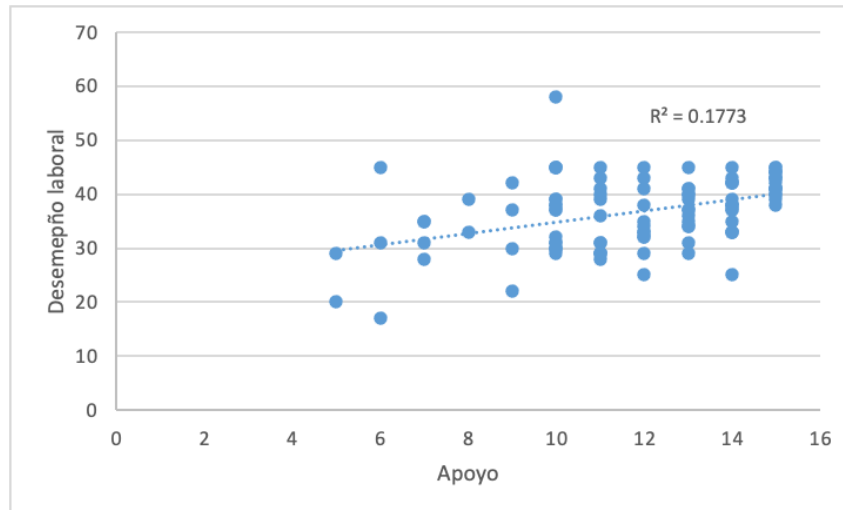
La asociación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral es regular (0.5003), a mejor trabajo en equipo mejor desempeño laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Identificar la relación entre apoyo y desempeño del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque

Diagrama

Correlación entre apoyo y desempeño del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque



Relación entre apoyo y desempeño laboral

Fuente: Elaboración Propia

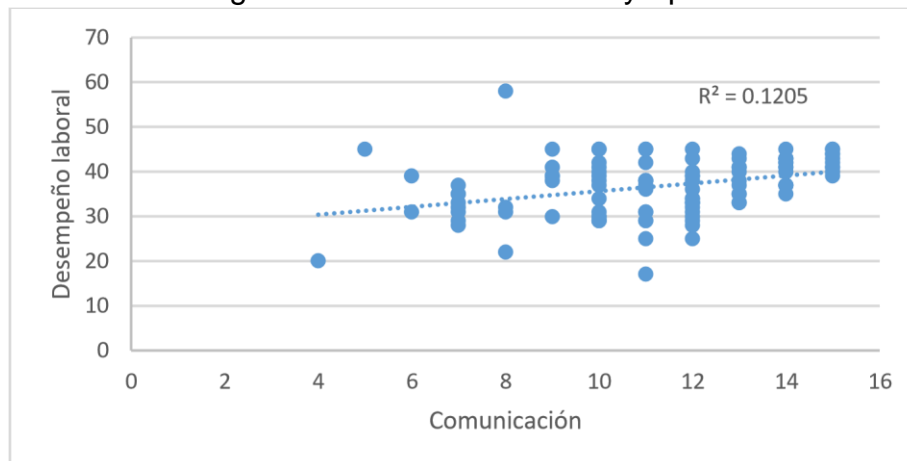
La asociación entre el apoyo y el desempeño es regular (0.4210) a mejor apoyo mejor desempeño laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Identificar la relación entre comunicación y desempeño del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque

Diagrama

Correlación entre comunicación y desempeño del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque



*Relación entre comunicación y desempeño laboral
Fuente: Elaboración Propia*

La relación entre la comunicación y el desempeño laboral es regular (0.3471) a mejor comunicación mejor desempeño laboral.

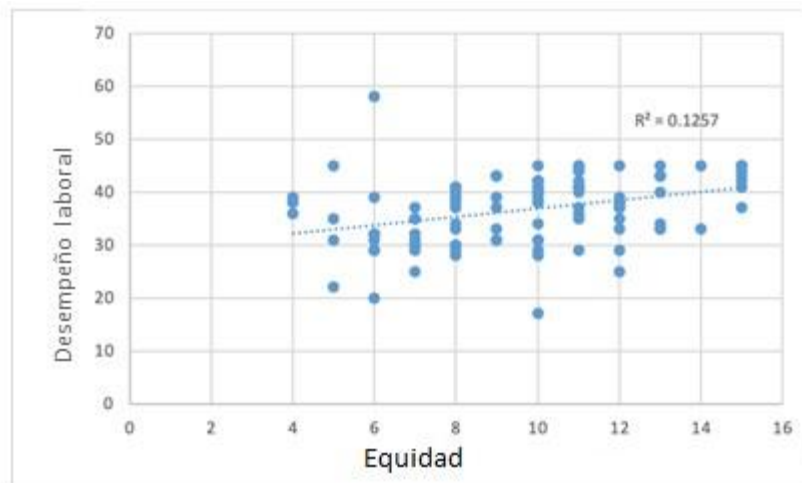
OBJETIVO ESPECÍFICO 4

Identificar la relación entre equidad y desempeño laboral del Personal de Tropa

-Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque

Diagrama

Correlación entre equidad y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque



Relación entre equidad y desempeño laboral

Fuente: Elaboración Propia

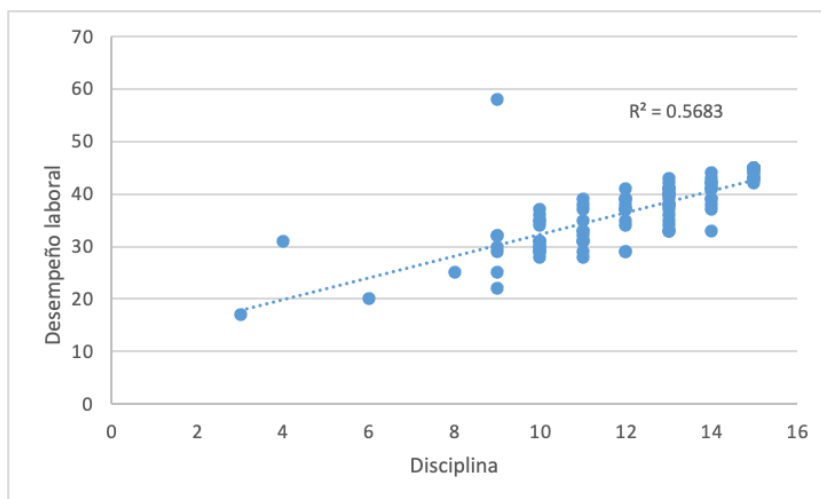
La asociación entre la equidad y el desempeño laboral es regular (0.3545) a mejor equidad mejor desempeño laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO 5

Identificar la relación entre disciplina y desempeño del Personal de Tropa - Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque

Diagrama

Correlación entre disciplina y desempeño del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque



Relación entre disciplina y desempeño laboral

Fuente: Elaboración Propia

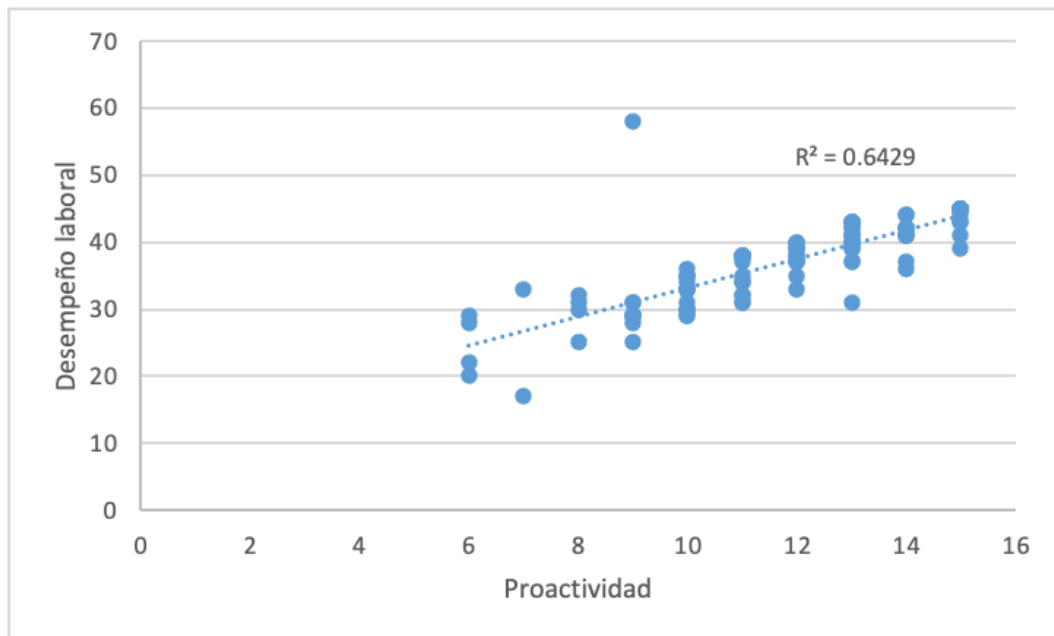
La asociación entre la disciplina y el desempeño laboral es alta (0.7538) a mayor disciplina mayor es el desempeño laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO 6

Identificar la relación entre proactividad y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque

Diagrama

Correlación entre proactividad y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque



Relación entre proactividad y desempeño laboral

Fuente: Elaboración Propia

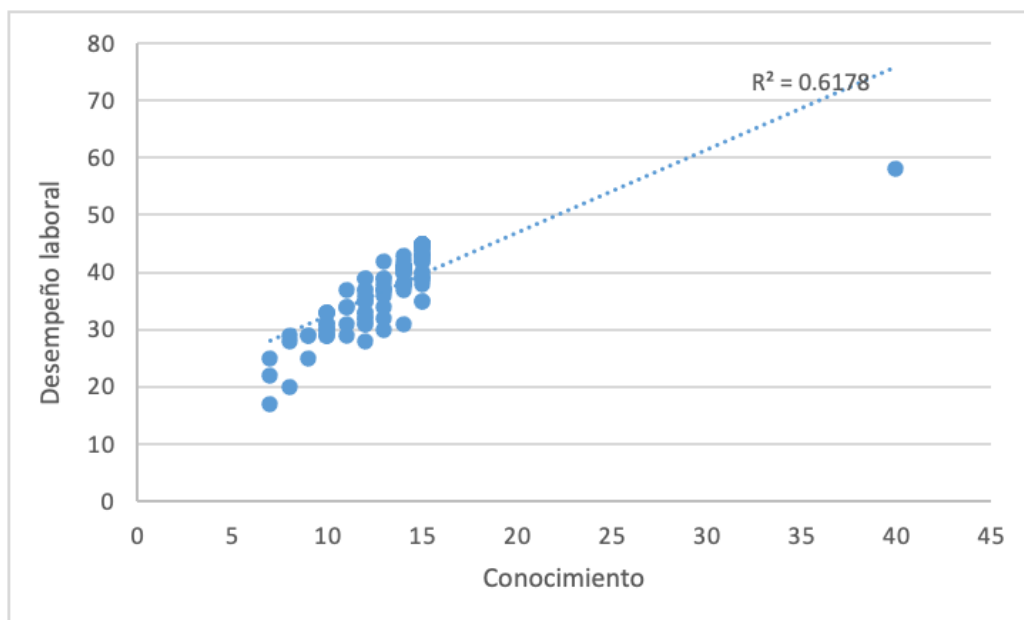
La asociación entre la proactividad y el desempeño laboral es muy alta (0.8018) a mayor proactividad mayor es el desempeño laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO 7

Identificar la relación entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque

Diagrama

Correlación entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral del Personal de Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque



*Relación entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral
Fuente: Elaboración Propia*

La asociación entre el conocimiento de trabajo y el desempeño laboral es alta (0.7860) a mayor conocimiento de trabajo mayor es el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados de la investigación, a continuación, se desarrollará la discusión, ya misma que se fundamenta en el objetivo general de la presente investigación, que fue determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque. Para ello se procesaron los datos y según los resultados que se obtuvieron se pudo manifestar que hay una significativa relación entre las dos variables de estudio, pues al aplicar la correlación de Pearson arrojó $r = 0.500$. Por la cual se acepta la hipótesis de la investigación.

Afirmando que, si se planifica, organiza, direcciona y controla de manera adecuada en la gestión, los usuarios cada vez se sentirán más satisfechos, desarrollándose más en cada aspecto de empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad. Del mismo modo algunos de los antecedentes de estudio apoyan el resultado anterior, tal como Huarcaya (2018). Cuyo propósito fue identificar la relación que existe el clima organizacional y el desempeño laboral a partir de la experiencia y conocimiento práctico de las habilidades organizacionales existentes en la organización. Obtuvo como resultado un puntaje de 0,833 para el clima organización siendo altamente significativa y 0.753 para el desempeño laboral siendo medianamente significativa, logrando concluir que el clima organizacional tiene relación con el desempeño de los servidores públicos.

Muñoz (2017). Cuya finalidad fue establecer la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral. Diseño básico, no-experimental, de corte correlacional-transversal, con una muestra de 88 colaboradores, cumpliendo los requisitos de validez y confiabilidad, y fue creada antes de aplicar la encuesta. Los resultados muestran las relaciones entre las variables. Vinculado a la tendencia a agradecer. Estos son altos, medios y bajos en el entorno organizacional y la alta, media y baja satisfacción laboral. En cuanto al nivel de relación se observó, que existe una relación altamente significativa, entre ambas variables con un Rho de Spearman =0.770 y $p=0.000$ menor 0.05), afirmando que a mejor clima existirá una mejor satisfacción en su centro laboral.

Asimismo, con el estudio de Agbejule et al. (2021) realizado en Finlandia, donde se planteó examinar la relación existente entre el clima organizacional con el aprendizaje en equipo y la confianza, para el cual empleo una metodología de investigación cuantitativa, recolectando información mediante encuestas a 86 colaboradores, donde se encontró que la confianza tanto horizontal como vertical tienen influencia en el clima organizacional y ello depende del nivel de aprendizaje que exista en equipo, también se demostró que si existe una mejor confianza horizontal, va a existir un mejor clima organizacional, indicando que este tipo de confianza es de vital importancia para el buen clima organizacional.

Con el estudio de Canales et al. (2021) en su estudio realizado en Lima, buscó determinar la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19. Para ello empleo un enfoque cuantitativo como metodología, de tipo descriptiva-correlacional, con diseño no experimental, teniendo como muestra a 58 colaboradores, logrando tener como resultados que mediante un $r=0,807$ se demostró que existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio, concluyendo que a mejor percepción que tengan los colaboradores sobre CO, mejor será su DL

Y en base a la teoría de Guerrero et al. (2019) quienes definen al clima organizacional como la percepción que los colaboradores de una institución poseen de las características que le son significativas, que la diferencian y describen de otras instituciones, donde las percepciones que tengas los colaboradores influyen en el comportamiento de la organización.

Para Hernández et al. (2020) el clima organizacional también es definido como las cualidades relativas que perduran en el medio ambiente interno de una empresa, influyendo en el comportamiento de los colaboradores. En síntesis, “son las características que describen a una empresa, distinguiéndolas de otras, e influyendo en el comportamiento de sus colaboradores” (Espinoza y Jiménez, 2019, p. 30)

Asimismo, Cortés y Pacheco (2019) definen al clima organizacional como la percepción compartida de las particularidades de una empresa y sus subsistemas, y en cómo influye dicha percepción sobre la relación de los colaboradores con su organización, es decir el clima organizacional se encuentra relacionado con cada característica que posee su líder y cuál es el efecto que ejerce en el mismo. Además, el clima tiene incidencia en el desempeño y motivación del personal.

Entonces el hecho que el personal de PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque tenga una mejora el rendimiento, en su capacidad de respuesta y adaptabilidad. Es porque existe una relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral en la cual el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.5003.

Asimismo, hay una significativa relación entre el apoyo y desempeño laboral del Personal de PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, en la cual se empleó el coeficiente de correlación, teniendo un $r=0.4210$, indicando una moderada, positiva, correlación.

Se puede afirmar entonces que el hecho que el personal de PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque cumpla de manera correcta con cada función, brindando un eficiente servicio, y que las actividades ejecutadas por el personal estén acordes, tiene relación con el clima laboral en el que desempeñan sus funciones y con las oportunidades que la organización le brinda al personal para que pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

Se logró identificar que la comunicación se relaciona con el desempeño del Personal de PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, en la cual se empleó el coeficiente de correlación, teniendo un $r=0.3471$, lo cual expresa una correlación positiva moderada. Entonces el hecho que existe una buena relación entre el personal y los altos mandos de la empresa, una facilidad de intercambio de información y que el personal conozca la situación de la organización tiene relación con el clima laboral.

Existe una relación entre equidad y desempeño laboral del personal de PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, en la cual

se empleó el coeficiente de correlación, obteniendo un $r=0.3545$, lo cual indicó una correlación positiva moderada. Entonces el hecho que el personal conozca con frecuencia los estándares y políticas organizacionales, se evalúen de manera constante, corrigiendo los errores que se cometieron con anterioridad, aprendan de los errores, tiene relación con que el desempeño laboral del personal pueda desarrollarse aún más o ser cada vez mayor.

Asimismo, existe relación entre disciplina y desempeño laboral del personal de PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, en la cual se utilizó el coeficiente de correlación siendo su valor 0.7538, indicando una correlación positiva moderada, Por lo cual se percibe en la organización la poca ocasión de conflictos laborales, el buen cumplimiento de las decisiones de los líderes frente a sus equipos y una buena productividad del personal.

La muestra de que el personal siempre este anticipando situaciones que debe resolver, que sea perseverante en las mejoras para sus equipos y que siempre estén buscando nuevas oportunidades demuestra el resultado que existe una relación entre proactividad y desempeño laboral, en la cual se empleó el coeficiente de correlación de $r= 0.8018$, indicando una positiva y moderada correlación.

Es decir, el hecho de que los colaboradores del departamento de admisión se esfuercen por lograr las metas que establece la institución, que pueda realizar sus funciones de manera estructurada, contando con los recursos indispensables para lograr con su trabajo y que se puedan realizar sus actividades en el tiempo menor posible, tiene una correlación moderada y positiva entre los conocimientos laborales y el desempeño, en el cual se empleó un $R= 0,7860$ indicando una correlación positiva moderada.

La importancia de estudiar sobre clima organizacional, ayuda a que la institución logre identificar los orígenes de los conflictos, el estrés que presenta el personal, la insatisfacción que contribuye el desarrollo de comportamientos que no son positivos para la empresa, haciendo que se pueda iniciar cambios y correcciones para el mejoramiento de la institución.

Dichos resultados son contrastados con el estudio de Hashim et al. (2021) realizado en Malasia, donde buscó identificar factores que tienen influencia en el desempeño laboral de los agentes fiscales mediante un sistema de declaración electrónica, para ello emplearon una encuesta, donde obtuvieron como resultados que el factor que tiene mayor significancia en el desempeño laboral es la funcionalidad, seguida de la información de calidad que se presenta, donde los agentes fiscales pueden expresar su opinión sobre dicho sistema, beneficiando al gobierno, debido a que con ello pueden incrementar su eficacia y eficiencia en el sistema de administración tributaria.

Además, con el estudio de Penachi (2019) donde se planteó medir la relación entre clima organizacional y desempeño del personal del Instituto Nacional de Defensa Civil. Para el cual obtuvo una muestra a 196 colaboradores, a quienes se les fue aplicado un cuestionario como instrumento de recolección de datos, de los cuales se obtuvo como resultados que el clima organizacional si logra contribuir con las metas planteadas por la institución, además contribuye con la optimización de la administración, facilitando los objetivos propuestos. Finalmente se concluyó que el clima organizacional se relaciona significativamente como el desempeño, el cual se expresa a través de la calidad, eficacia y eficiencia.

Con Chanca (2021) en su estudio planteo establecer el grado de correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército del Perú (IESTPE), para ello empleo una metodología de nivel correlacional-descriptiva, de enfoque básico-aplicado, con diseño no experimental, con 120 colaboradores como muestra a quienes se les fue aplicado una encuesta, donde los resultados demostraron que hay una correlación de 0,631, logrando concluir que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño, por ello para que se siga manteniendo un buen desempeño laboral es necesario que el personal perciba su entorno de forma positiva.

En relación a la investigación de González y Morales (2020) realizada en Ecuador donde busco demostrar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de SRI de Ambato, con una población compuesta

por 128 funcionarios públicos, a quienes se les aplicó una encuesta para recolectar datos, basado en un enfoque cuantitativo, teniendo como resultados que con un $r=0,959$; p -valor $<0,05$ se demostró que existe relación entre ambas variables estudiadas, es decir se relacionan de manera significativa, fuerte y directa, por ello mientras más se incrementa el clima organizacional en la organización, mejor será el desempeño laboral.

También teniendo base en la teoría de Bohórquez et al. (2020) quienes definen la evaluación de desempeño como el proceso periódico y sistemático que ayuda a cualificar y cuantificar el nivel de eficiencia y eficacia de los colaboradores. Teniendo como propósito determinar si los colaboradores vienen realizando de manera correcta su labor.

Por su parte Castro y Delgado (2020) definieron el desempeño laboral como la capacidad de un colaborador para generar, acabar, elaborar, hacer y producir su trabajo en el tiempo menor, de mejor calidad y con el mínimo esfuerzo. Además, el desempeño laboral es la eficacia de los colaboradores que laboran en una organización, estando satisfechos con su labor.(Grijalva et al., 2019)

Y. González (2019) concluye que el clima organizacional tiene incidencia en el desempeño laboral, por ende, es de vital importancia que las empresas u organizaciones puedan mantener un adecuado clima organizacional con el fin de tener a sus trabajadores comprometidos que sean de gran ayuda para el cumplimiento de sus objetivos y mejoren su productividad. Es decir, a un mejor clima organizacional que perciban los colaboradores mejor será su desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del PTSMV N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, determinando que el grado de relación es $r=0.500$, el cual se interpreta una relación fuerte entre las variables.
2. Se ha determinado que la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral, en la dimensión disciplina es alta (0.7538), lo cual expresa que a mayor disciplina mayor es el desempeño laboral.
3. Se logró identificar la relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral es regular (0.5003), lo cual expresa que a mejor trabajo en equipo mejor desempeño laboral.
4. Se ha determinado que la relación entre apoyo y desempeño laboral del Personal es regular (0.4210), lo cual expresa que a mejor apoyo mejor desempeño laboral.
5. Se logró identificar la relación entre comunicación y desempeño laboral es regular (0.3471), lo cual expresa que a mejor comunicación mejor desempeño laboral.
6. Se ha determinado que la relación entre equidad y desempeño laboral es regular (0.3545), lo cual expresa que a mejor equidad mejor desempeño laboral.
7. Se logró identificar la relación entre disciplina y desempeño laboral es alta (0.7538), lo cual expresa que a mayor disciplina mayor es el desempeño laboral.
8. Se ha determinado que la relación entre proactividad y desempeño laboral es muy alta (0.8018), lo cual expresa que a mayor proactividad mayor es el desempeño laboral.
9. Se logró identificar la relación entre conocimiento de trabajo y desempeño laboral es alta (0.7860), lo cual expresa que a mayor conocimiento de trabajo mayor es el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Los colaboradores de la Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque deben recibir de manera continua capacitaciones de manera descentralizada, dándole mayor oportunidad para actualizarse y de esa forma tener mejoras en su desempeño.

Al área de recursos de la Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque pueda programar capacitaciones cada trimestre en temas relacionadas a la gestión administrativa, pudiendo desarrollar sus habilidades blandas, a los responsables del manejo de los colaboradores, con el propósito de mejorar sus formas y técnicas de trato con sus compañeros a cargo

Se recomienda a la Tropa -Batallón de Servicio N°7 de la 7ma Brigada de Infantería – Lambayeque poder promover a que todo el personal participe y a su vez se logre afianzar las relaciones interpersonales entre los equipos laborales, Asimismo, poder incentivar a que se trabaje en equipo mediante la creación de mini proyectos con el propósito de crear integraciones entre departamentos, fomentando el compañerismo e incrementando el compromiso con la institución.

REFERENCIAS

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*. Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec. México. Revista IIPSI.
- Aftab, J., Sarwar, H., Amin, A., & Kiran, A. (2021). Does CSR mediate the nexus of ethical leadership and employee's job performance? Evidence from North Italy SMEs. *Social Responsibility Journal*, 18(1), 154-177. Scopus. <https://doi.org/10.1108/SRJ-09-2020-0393>
- Agbejule, A., Rapo, J., & Saarikoski, L. (2021). Vertical and horizontal trust and team learning: The role of organizational climate. *International Journal of Managing Projects in Business*, 14(7), 1425-1443. Scopus. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-05-2020-0155>
- Altuve, E., & Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral* (tesis de maestría).
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Bremer, S., Glavovic, B., Meisch, S., Schneider, P., & Wardekker, A. (2021). Beyond rules: How institutional cultures and climate governance interact. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Climate Change*, 12(6). Scopus. <https://doi.org/10.1002/wcc.739>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection.

- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(Extra 1), 124-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral: *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chanca, J. (2021). Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Scientific*, 6(22), 270-290. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.14.270-290>
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría de la administración*. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. (9.a.ed). México: McGraw-Hill.
- Cortés, D., & Pacheco, S. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, 17(01), 145-161. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4766/476661525012/476661525012.pdf>
- Díaz M. (2013). *Realización Persona, descubrimiento una nueva realidad*.
- Espinoza, G., & Jiménez, A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Revista Gestión y Estrategia*, 55, 27-41. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2019n55/Espinoza>
- González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898231>

- González, Y. (2019). *Competencias laborales y clima organizacional como predictores del desempeño organizacional en una institución de educación superior privada*. 16.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/02/02CA201902.pdf>
- Grijalva, M., Guamán, M., & Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre-ESPOCH FADE*, 14, 22-30.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Guerrero, F., Neira, L., Vásconez, H., & Vásconez, V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 536-549. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology.
- Hashim, N., Hamid, N., Sanusi, S., & Mohammed, N. (2021). The impact of e-filing usage on the job performance of tax agents in Malaysia. *International Journal of Business and Emerging Markets*, 14(1), 63-85. Scopus.
<https://doi.org/10.1504/IJBEM.2022.119427>
- Hashimoto, H., & Maeda, K. (2021). Collegial Organizational Climate Alleviates Japanese Schoolteachers' Risk for Burnout. *Frontiers in Psychology*, 12. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.737125>
- Hernández, J., Prats, G., & Hernández, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 66-77.
<http://www.cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>

- Hubert, P., Hadi, S., Mojzisch, A., & Häusser, J. (2021). The effects of organizational climate on adherence to guidelines for COVID-19 prevention. *Social Science and Medicine*, 292. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114622>
- Jurgén H. (1998). *Teoría de la acción comunicativa II*. Taurus.
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12-20.
<https://scholar.archive.org/work/axtuooqijnay7c5ydjpfpg37fd4/access/wayback/http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/download/159/191>
- Lu, J. (2021). Analysis of burnout indices and components of organizational climate among female factory workers. *Acta Medica Philippina*, 55(6), 640-649. Scopus. <https://doi.org/10.47895/AMP.V55I6.3199>
- Luna, O., Armendariz, C., & Zamora, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000500327&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Maamari, B., & Doumet, G. (2021). The effect of corporate governance on managers' job performance. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 16(1), 39-53. Scopus. <https://doi.org/10.1504/IJBGE.2022.119355>
- Martinussen, P., & Davidsen, T. (2021). Professional-supportive versus economic-operational management: The relationship between leadership style and hospital physicians' organisational climate. *BMC Health Services Research*, 21(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06760-2>
- Mouro, C., & Duarte, A. (2021). Organisational Climate and Pro-environmental Behaviours at Work: The Mediating Role of Personal Norms. *Frontiers in Psychology*, 12. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.635739>

- Palma, S. (2004). *Clima laboral CL-SPC*. Lima. Recuperado el 2021
- Pati, S., & Kakani, P. (2021). Explaining High Performance Among Indian Administrative Service (IAS) Officers: A Job Demands-Resources Perspective. *Review of Public Personnel Administration*. Scopus. <https://doi.org/10.1177/0734371X2111062481>
- Pastor G., A. (s.f.). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*, lima 2017. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Ramírez, R., & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19(4), 791-799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Rivero, N. (2005). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la zona educativa del estado Carabobo* (Tesis de maestría).
- Shahzad, M. (2021). Role of Psychological Capital in the Curvilinear Association between Job Autonomy and Job Performance. *Performance Improvement Quarterly*, 34(4), 603-625. Scopus. <https://doi.org/10.1002/piq.21368>
- Susanto, A., Kurniaty, Purnamie, T., & Kapriani. (2021). *Strategic Planning as a Mediation of the Influence of Organizational Climate and Competence to Competitive Advantage of Private Higher Education*. 921(1). Scopus. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/921/1/012038>
- Takeuchi, R., Yu, N., & Lin, C. (2021). Organizational politics and employee performance in the service industry: A multi-stakeholder, multi-level perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 133. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2021.103677>

- Tsui, P. (2021). Would organizational climate and job stress affect wellness? An empirical study on the hospitality industry in Taiwan during covid-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19). Scopus. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910491>
- Umeoji, I., Nwafor, C., Obi, H., & Onyeneje, E. (2021). Does Organizational Climate Moderate the Relationship Between Psychological Hardiness and Adherence to Criminal Investigation Procedure Among Police Investigating Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(3), 506-512. Scopus. <https://doi.org/10.1007/s11896-020-09426-7>
- Varela, O., & Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Caracas: Ediciones IESA.
- Wang, A., Kim, T., Jiang, Y., & Tang, G. (2021). Employee proactive goal regulation and job performance: The role modeling and interacting effects of leader proactive goal regulation. *Human Relations*, 75(2), 373-400. Scopus. <https://doi.org/10.1177/0018726720984838>
- Wang, Q., Xia, A., Zhang, W., Cai, Z., Zhang, X., Teng, X., Zhang, J., & Qian, J. (2021). How Challenge Demands Have Offsetting Effects on Job Performance: Through the Positive and Negative Emotions. *Frontiers in Psychology*, 12. Scopus. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.745413>
- Yang, L., Wei, J., & Zhou, J. (2021). How Job Tenure Weakens the Positive Influence of Education on Creative Performance through Task Performance. *Sustainability (Switzerland)*, 14(1). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su14010537>
- Yuan, X., Li, L., & Liang, Y. (2021). An Experimental Study on the Impact of Customer Feedback on the Performance of E-commerce Customer Service Personnel. *Lecture Notes in Electrical Engineering*, 800, 285-293. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-16-5963-8_41

Zepeda R., J. (2010). *Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*. Instituto Politécnico Nacional, México. Obtenido de <https://vdocuments.mx/estrategias-de-involucramiento-estrategias-deinvolucramiento-laboral-en-pymes-de.html>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima Organizacional	Forehand y Gilmer (1964) es un grupo de propiedades que se perciben por los colaboradores para explicar a una organización y distinguirse de otras, su seguridad es referente en el tiempo y tiene influencia en la conducta de los colaboradores,	Grupo de actitudes que manifiestan los colaboradores en relación al ambiente laboral, al interior de su lugar de trabajo, el cual se mide en la escala nominal.	Trabajo en Equipo	Compartimiento de información	1	Ordinal donde: Bueno Regular Deficiente
				Comunicación de manera continua	2	
				Confianza	3	
				Espíritu laboral	4	
				Reconocer errores	5	
			Apoyo	Motivación	6	
				Ejemplo a seguir	7	
				Integridad de los colaboradores	8	
				Respeto	9	
				Unión	10	
			Comunicación	Opinión	11	
				Dialogar de manera abierta	12	
				compromiso	13	
				Tomar decisiones	14	
				Realización de tareas	15	
			Equidad	Trato justo	16	
				Favoritismo	17	
				Carga	18	
				Objetivos razonables	19	
				Despido	20	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	Son todas las acciones o conductas observadas en el personal de tropa que son relevantes para lograr los objetivos organizacionales.	Grupo de actitudes que presentan los colaboradores respecto a su desempeño, al interior de su área de desempeño el cual va ser medido en la escala nominal	Disciplina	Acatamiento normativo	1	Ordinal donde: Alto Medio Bajo
				Adecuado Comportamiento	2	
				Realización laboral	3	
				puntual Información	4	
				Habilidades profesionales	5	
			Proactividad	Toma de iniciativa	6	
				Responsabilidades	7	
				Predisposiciones	8	
				Eficiencia	9	
				positiva actitud	10	
			Conocimiento del Trabajo	Cambios en el puesto	11	
				Normatividad legal	12	
				Comprensión de normativas	13	
				Habilidades de realización	14	
				Actualización profesional	15	

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Diseño
¿Cuál es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario del Batallón de Servicio N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021?	<p>El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario del Batallón de Servicio N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.</p> <p>Los objetivos específicos son: Identificar el nivel del Clima Organizacional del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario del Batallón de Servicio N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021. Identificar el nivel de Desempeño Laboral del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario del Batallón de Servicio N°7 de La Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021. Establecer la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la dimensión disciplina y proactividad del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario del Batallón de Servicio N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.</p>	<p>H1 Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario del Batallón de Servicio N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.</p> <p>H₀ No Existe relación significativa el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario del Batallón de Servicio N°7 de la Guarnición acantonada en el Departamento de Lambayeque, 2021.</p>	Variable 1: Clima Organizacional	Trabajo en Equipo Apoyo Comunicación	<p>Cuantitativa Descriptiva De corte transversal Correlaciona</p> <p>Especificaciones: M = Trabajadores. V1 = Motivación. V2 = Desempeño laboral. r = Relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.</p>
			Variable 2: Desempeño Laboral	Disciplina Proactividad Conocimiento del Trabajo	

ANEXOS 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES: Estimados jóvenes, a continuación, se les presentan un conjunto de proposiciones el cual deberá responder según su punto de vista. El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la situación del Clima Organizacional del Batallón de Servicios N°7. Las respuestas que usted proporcione serán personales y confidencial, y sólo serán tratadas para fines académicos en esta investigación. Marque con un aspa "X", la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los Ítems:

SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES (1) NUNCA (0)

N°	ITEMS	Siempre (3)	Casi Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
1	Se comparte la información durante el trabajo en tu centro de labores				
2	La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores				
3	Existe confianza entre los compañeros de trabajo				
4	Existe espíritu de trabajo entre las personas que laboran en tu institución				
5	Cuando cometes un error en el trabajo reconoces que te equivocaste				
6	Tus superiores te motivan a mejorar cada día en tu trabajo				
7	Consideras que tus superiores son un ejemplo a seguir				
8	Protegen tu integridad personal tus superiores en la ejecución de tus labores				
9	Considera usted que existe respeto entre compañeros de trabajo				
10	Considera usted que los superiores fomentan la unión laboral entre los trabajadores				
11	Se toma en cuenta tu opinión en tu centro de labores				
12	Se dialoga abiertamente entre los compañeros de trabajo				

13	Cumplen tus superiores con los compromisos acordado en las reuniones de trabajo				
14	Considera usted que la toma de decisiones realizadas por los superiores son comunicados a los trabajadores				
15	Te brinda tu institución la información necesaria para la correcta ejecución de tus labores				
16	Considera usted que existe un trato justo hacia los trabajadores				
17	Considera usted que existe favoritismo de los superiores hacia algunos compañeros de trabajo				
18	La carga laboral es administrada equitativamente entre los trabajadores				
19	Considera usted que los objetivos fijados por los superiores son razonables				
20	Considera usted que el despido de un trabajador de su centro de labores es justa				

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

FECHA:

INSTRUCCIONES: Estimados jóvenes, a continuación, se les presentan un conjunto de proposiciones el cual deberá responder según su punto de vista. El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la situación del Desempeño Laboral del PTSMV, del Batallón de Servicios N°7. Las respuestas que usted proporcione serán personales y confidencial, y sólo serán tratadas para fines académicos en esta investigación.

Marque con un aspa "X", la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los Ítems:

SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES (1) NUNCA (0)

N°	ITEMS	Siempre (3)	Casi Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
1	Acata las normas de trabajo al efectuar sus funciones				
2	El comportamiento del trabajador es adecuado al efectuar sus funciones laborales				
3	Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal				
4	Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su institución				
5	Desarrolla adecuadamente sus habilidades profesionales dentro de su centro de labores				
6	Toma la iniciativa ante cualquier sospecha de infracción				
7	Es usted responsable al ejecutar sus funciones laborales				
8	Presenta usted predisposición al efectuar sus labores				
9	Es usted eficiente al ejecutar las labores que se le encomiendan en su centro de trabajo				
10	Ante un conflicto durante la ejecución de sus labores, su actitud positiva es permanente				
11	Te consideras una persona adaptable a los cambios laborales				

12	Cumple adecuadamente con la normatividad legal dentro de su centro de trabajo				
13	Comprende los procedimientos, normas e instructivos implementado por su centro de labores				
14	Se desempeña hábilmente usted en la ejecución de sus funciones				
15	Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales				

ANEXOS 4: Calculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * z^2 * P * q}{z^2 * p * q + d^2 * (N - 1)}$$

Donde:

- (Z) Nivel de confianza = 1.96
- (d) Error = 0.05
- (N) Población = 140
- (P) Ocurrencia probable = 0.5
- (Q) Ocurrencia no probable = 0.5

$$n = 103$$

ANEXOS 5: Validación de instrumentos por expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

Aportes y/o sugerencias:

Debe acompañar la validación de la base de datos


M^a. Zenhía Mariana Leiva Olivera
GESTIÓN PÚBLICA

Nombre y Firma

Fecha: 25 / 05 / 17
...../...../.....

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Leiva Olivera Zenhia Mariana
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Abogada en el Centro de Emergencia Mujer - Chimbote y Docente en la Universidad Privada TELESUP– Chimbote
- 1.3 Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario del Clima Organizacional y Cuestionario del Desempeño Laboral
- 1.4 Autor del Instrumento: Br. Milagros Teresa Alegre Quito

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado				+	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				+	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				+	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				+	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				+	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				+	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología educativa				+	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				+	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				+	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede aplicarse a la muestra real

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %


 Mg. Zenhia Mariana Leiva Olivera
 GESTIÓN PÚBLICA

Chimbote, de 25 Mayo del 2017

ANEXOS 6: Carta de autorización



PERÚ

Ministerio
de Defensa

Ejército
del Perú

7a Brigada
de Infantería



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ : 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lambayeque, 05 de diciembre del 2021

Oficio N° **0702**/7ª BRIG INF/I DE-19..1.b

Señor Universidad Privada Cesar Vallejos - Chiclayo

Asunto : Autoriza al señor Don José Pedro García Fiestas aplicar encuesta dentro de las instalaciones del Fuerte Demetrio Acosta Chuez – Batallón de Servicios N°7

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., a fin de comunicar que se le autoriza al señor Don José Pedro García Fiestas, a que pueda realizar los trabajos que le sean necesarios a fin de dar cumplimiento con su requerimiento y pueda alcanzar el grado de Maestro en Gestión Pública.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a Ud. los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.

Comandante General de la 7ª Brigada

DISTRIBUCION

- ARCHIVO.....01
- INTERESADO.....01/02

Variable 1: Clima organizacional

Dimensión 1: Trabajo en equipo

Figura 1

Se logra compartir información en su centro laboral

Fuente: Elaboración Propia

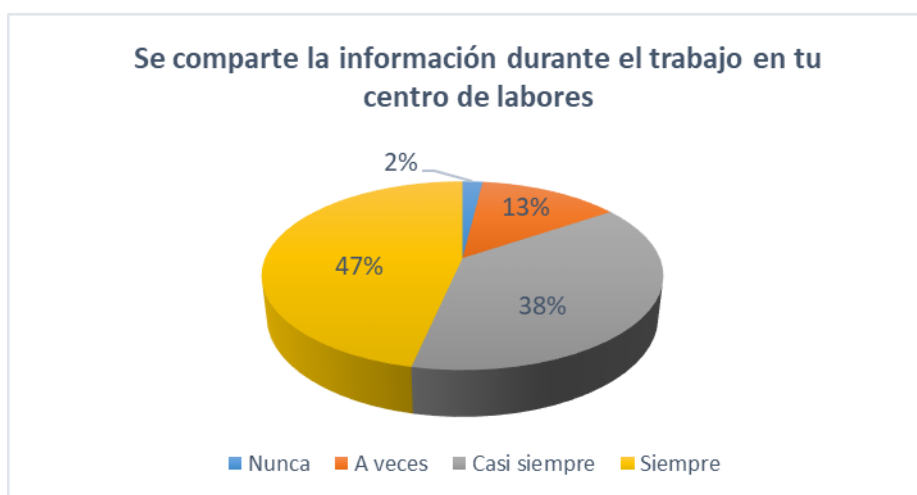


Ilustración 1 Gráfico Pregunta N°1-Clima Organizacional

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 56% considera que siempre se logra compartir información en el transcurso del trabajo en su puesto laboral. El 13% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Figura 2

La comunicación se da de manera continua entre los superiores y colaboradores

Fuente: Elaboración Propia

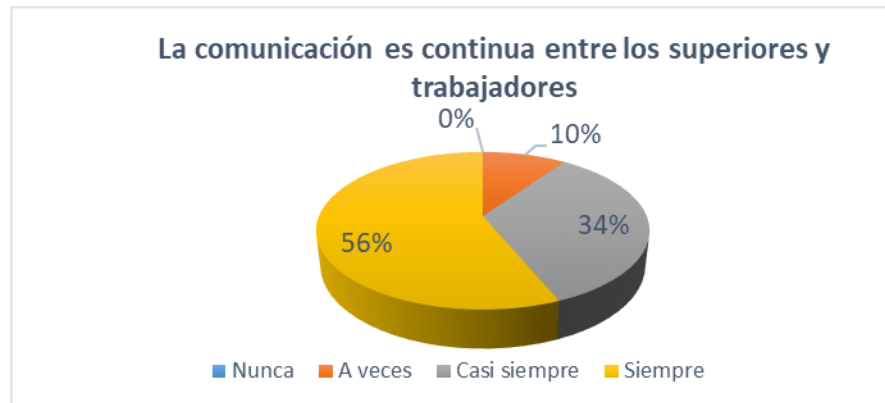


Ilustración 2 Gráfico Pregunta N°2-Clima Organizacional

Fuente: Elaboración Propia

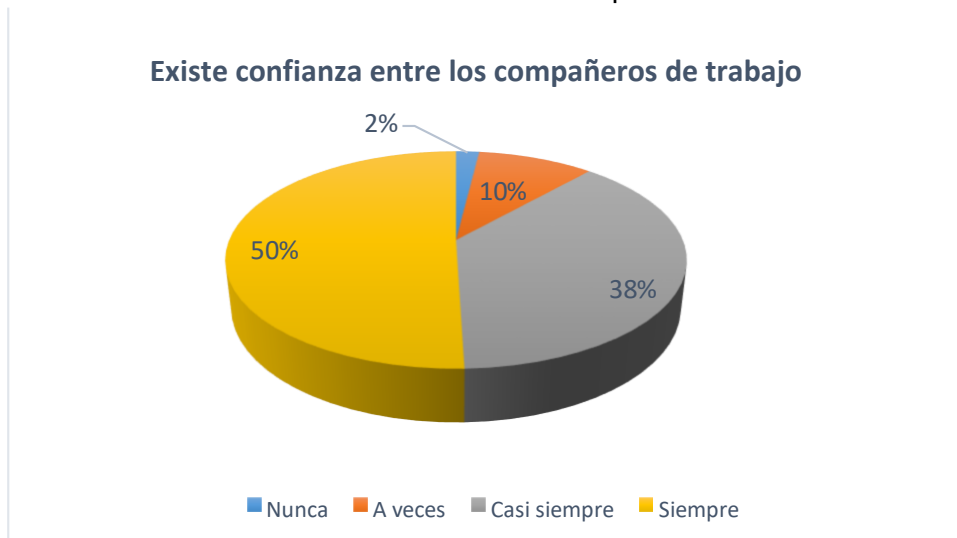
Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 56% considera que siempre la comunicación se da de manera continua entre los superiores y colaboradores. El 10% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Figura 3

Hay confianza ente cada compañero del centro laboral

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 3 Gráfico Pregunta N°3-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 50% considera que siempre hay confianza ente cada compañero del centro laboral. El 10% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Figura 4

Se da un espíritu laboral entre el personal que trabaja en la institución

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 4 Gráfico Pregunta N°4-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 43% considera que siempre Se da un espíritu laboral entre el personal que trabaja en la institución. El 18% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Figura 5

Quando se ocasiona un error en el centro laboral reconoce que se equivoco

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 5 Gráfico Pregunta N°5-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 54% considera que siempre Cuando se ocasiona un error en el centro laboral reconoce que se equivocó. El 11% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Dimensión 2: Apoyo

Figura 6

Su jefe inmediato lo motiva a mejorar cada día en su centro laboral

Fuente: Elaboración Propia

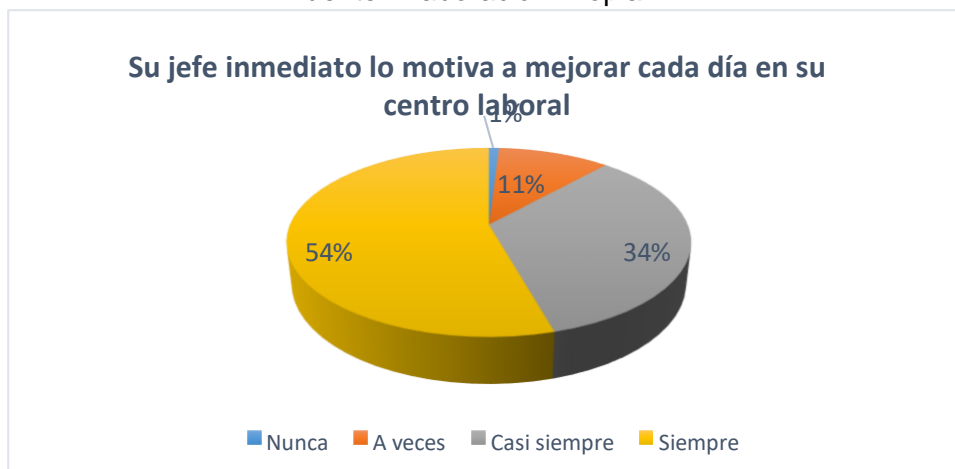


Ilustración 6 Gráfico Pregunta N°6-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 54% considera que siempre su jefe inmediato lo motiva a mejorar cada día en su centro laboral. El 11% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Figura 7

Considera que su jefe inmediato es un ejemplo a seguir

Fuente: Elaboración Propia

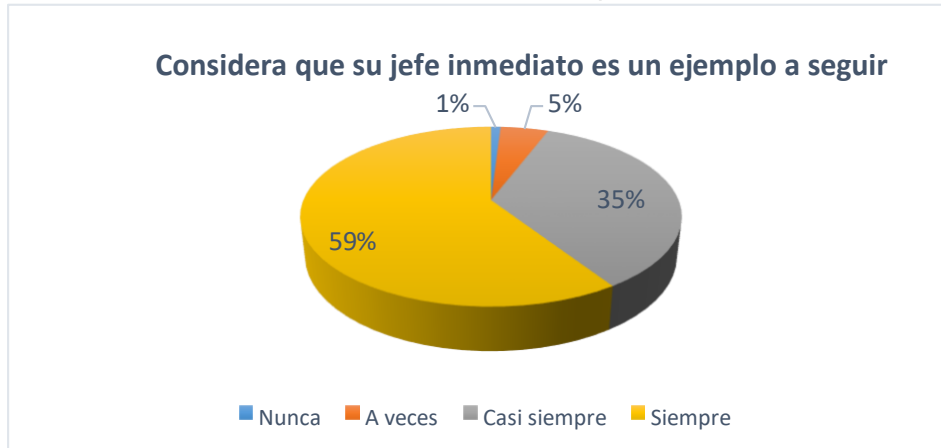


Ilustración 7 Gráfico Pregunta N°7-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 59% considera que siempre su jefe inmediato es un ejemplo a seguir. El 5% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Figura 8

Protege su integridad sus jefes inmediatos en la realización de tus actividades

Fuente: Elaboración Propia

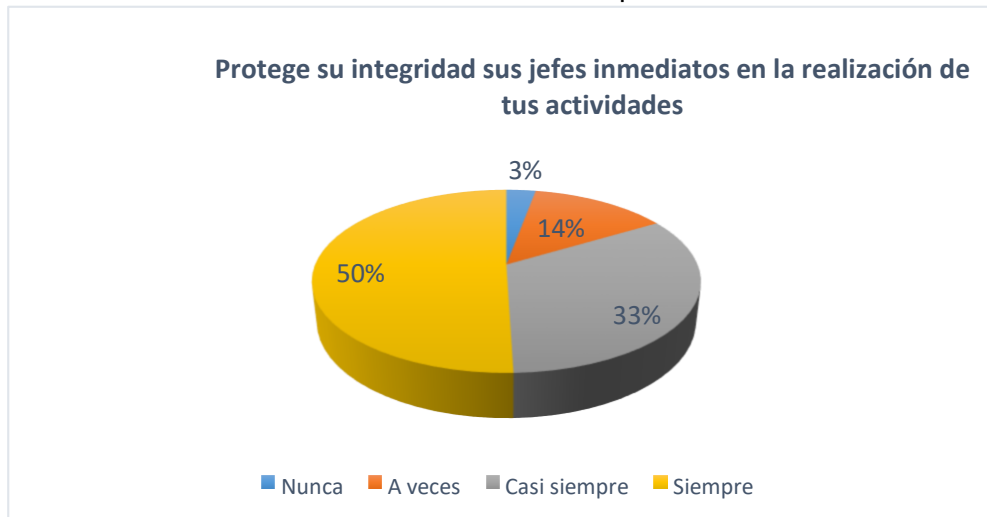


Ilustración 8 Gráfico Pregunta N°8-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 46% considera que siempre protege su integridad sus jefes inmediatos en la realización de tus actividades. El 14% a veces, asimismo, un 3% nunca.

Figura 9

Considera usted que existe respeto entre compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración Propia

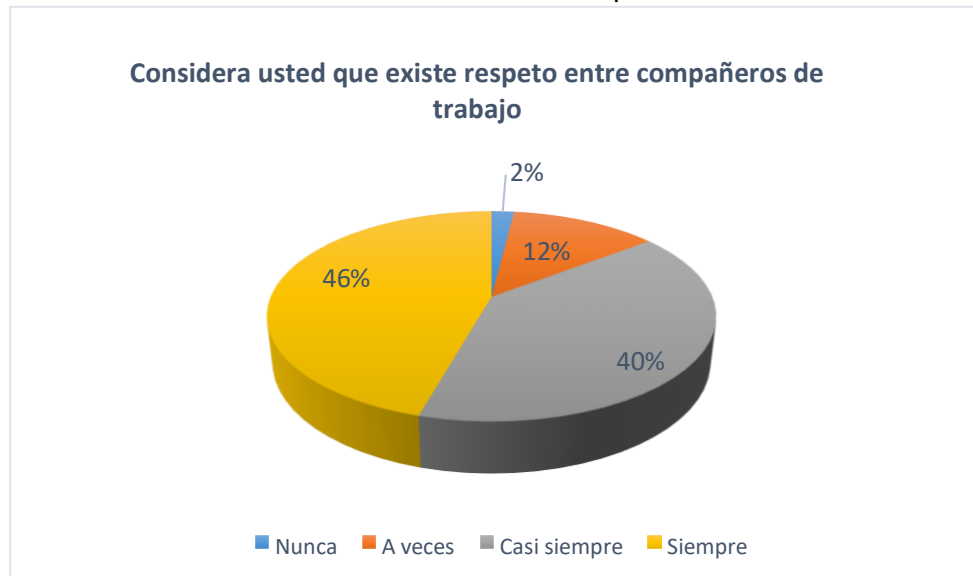


Ilustración 9 Gráfico Pregunta N°9-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 46% considera que siempre existe respeto entre compañeros de trabajo. El 12% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Figura 10

Considera que su superior fomenta la unión entre colaboradores

Fuente: Elaboración Propia

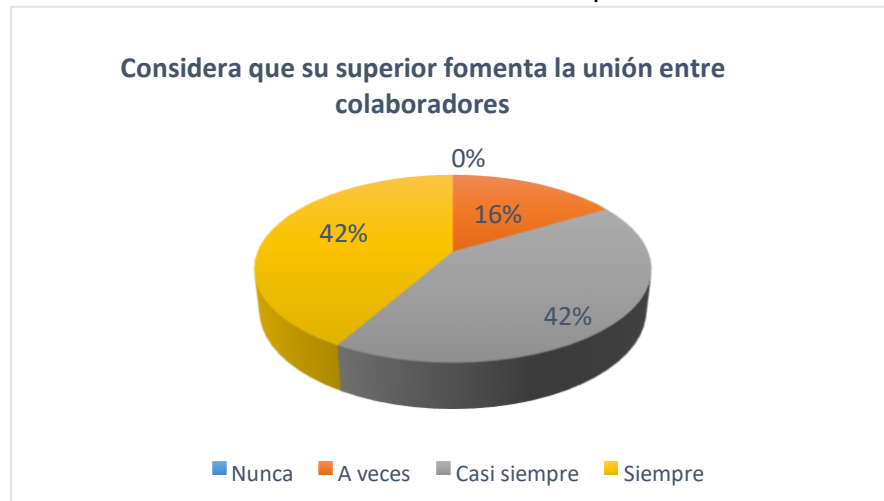


Ilustración 10 Gráfico Pregunta N°10-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

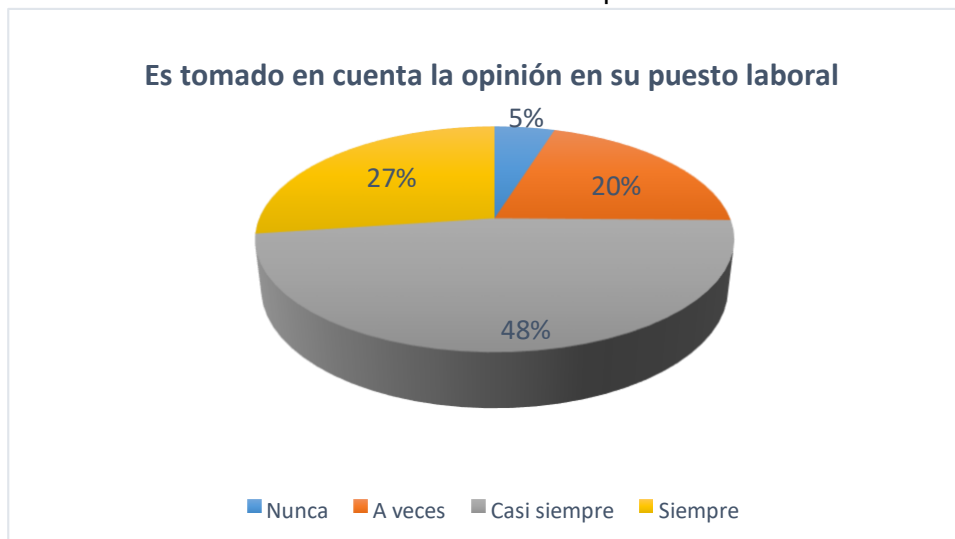
De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 42% considera que siempre su superior fomenta la unión entre colaboradores. El 16% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Dimensión 3: Comunicación

Figura 11

Es tomado en cuenta la opinión en su puesto laboral

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 11 Gráfico Pregunta N°11-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 27% considera que siempre es tomado en cuenta la opinión en su puesto laboral. El 20% a veces, asimismo, un 5% nunca.

Figura 12

Existe dialogo abierto entre sus compañeros

Fuente: Elaboración Propia

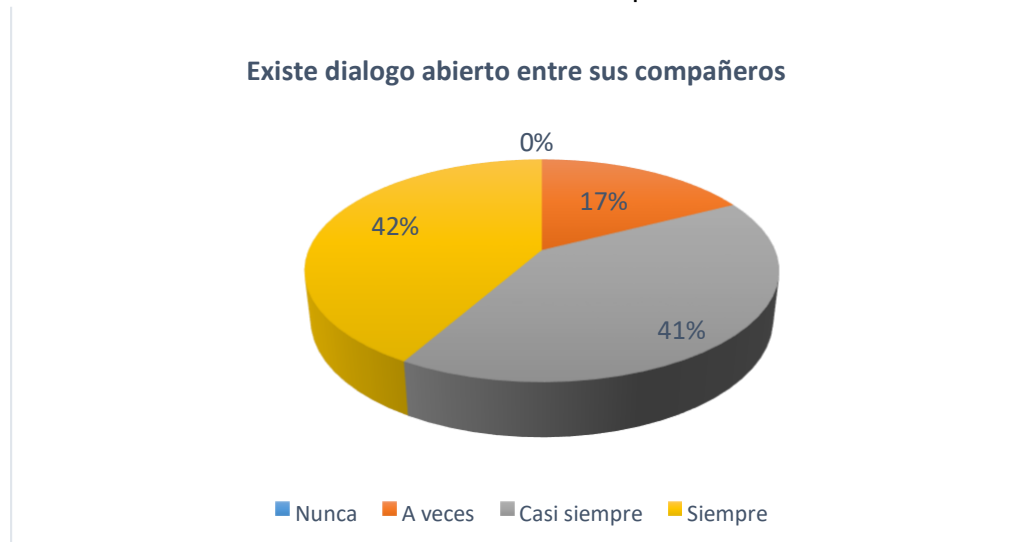


Ilustración 12 Gráfico Pregunta N°12-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

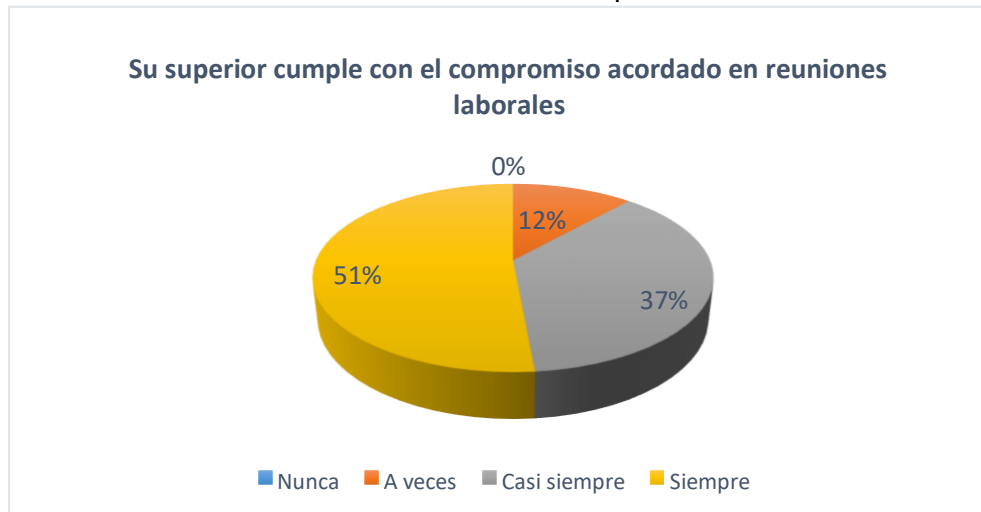
Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 42% considera que siempre se dialoga abiertamente entre los compañeros de trabajo. El 17% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Figura 13

Su superior cumple con el compromiso acordado en reuniones laborales

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 13 Gráfico Pregunta N°13-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 51% considera que siempre su superior cumple con el compromiso acordado en reuniones laborales. El 12% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Figura 14

Las decisiones tomadas por su superior son comunicados al personal

Fuente: Elaboración Propia

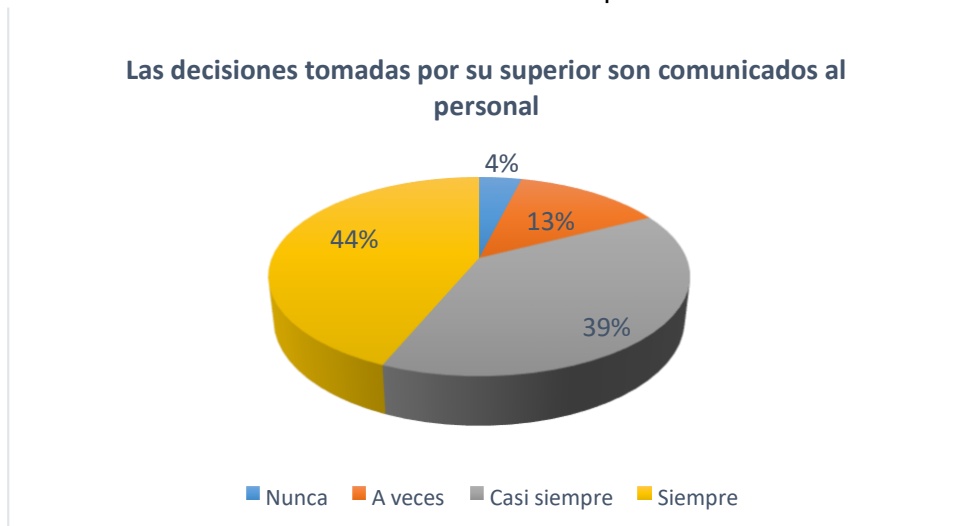


Ilustración 14 Gráfico Pregunta N°14-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

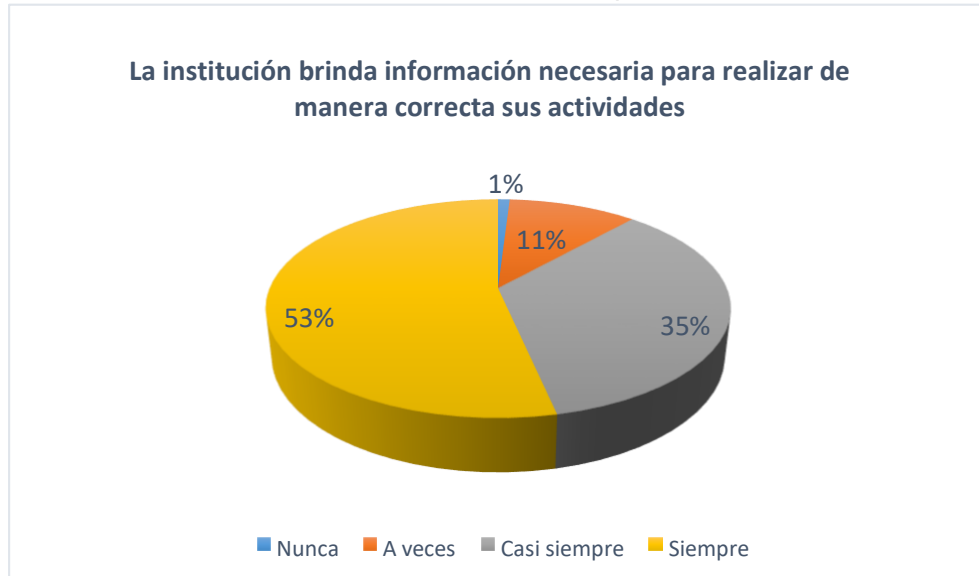
Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 4% considera que siempre las decisiones tomadas por su superior son comunicados al personal. El 13% a veces, asimismo, un 4% nunca.

Figura 15

La institución brinda información necesaria para realizar de manera correcta sus actividades

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 15 Gráfico Pregunta N°15-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 53% considera que siempre la institución le brinda información necesaria para realizar de manera correcta sus actividades. El 11% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Dimensión 4: Equidad

Figura 16

Considera que se da un trato justo hacia el personal

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 16 Gráfico Pregunta N°16-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 27% considera que siempre se da un trato justo hacia el personal. El 21% a veces, asimismo, un 3% nunca.

Figura 17

Hay favoritismo del superior hacia algunos compañeros de su centro laboral

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 17 Gráfico Pregunta N°17-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 27% considera que siempre hay favoritismo del superior hacia algunos compañeros de su centro laboral. El 27% a veces, asimismo, un 9% nunca.

Figura 18

La carga laboral se administra de manera equitativa entre colaboradores

Fuente: Elaboración Propia

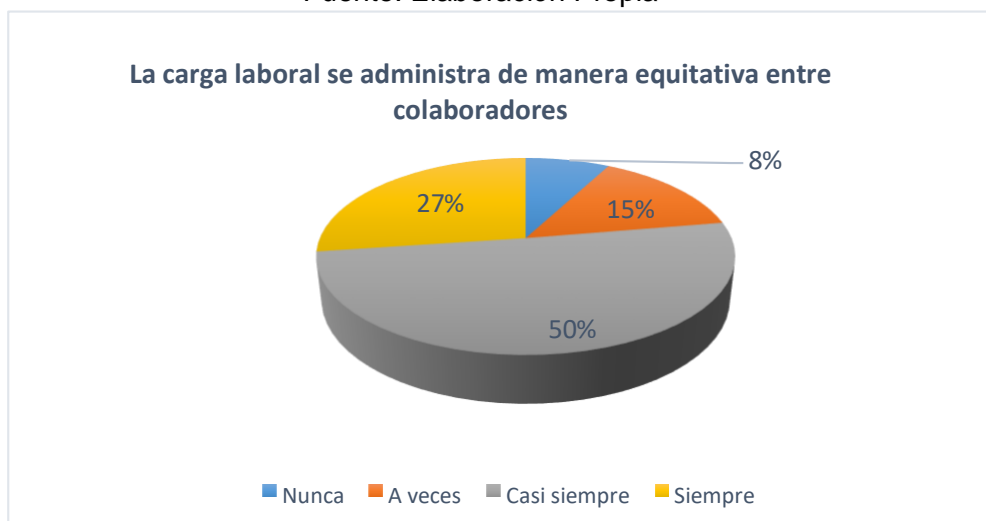


Ilustración 18 Gráfico Pregunta N°18-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 27% considera que siempre la carga laboral se administra de manera equitativa entre colaboradores. El 15% a veces, asimismo, un 8% nunca.

Figura 19

Los objetivos planteados por la alta gerencia son razonables

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 19 Gráfico Pregunta N°19-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 36% considera que siempre que los objetivos planteados por la alta gerencia son razonables. El 19% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Figura 20

El despido de un colaborador es justo

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 20 Gráfico Pregunta N°20-Clima Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 31% considera que siempre el despido de un colaborador es justo. El 36% a veces, asimismo, un 7% nunca.

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1: Disciplina

Figura 21

Acata las normas laborales al realizar sus actividades

Fuente: Elaboración Propia

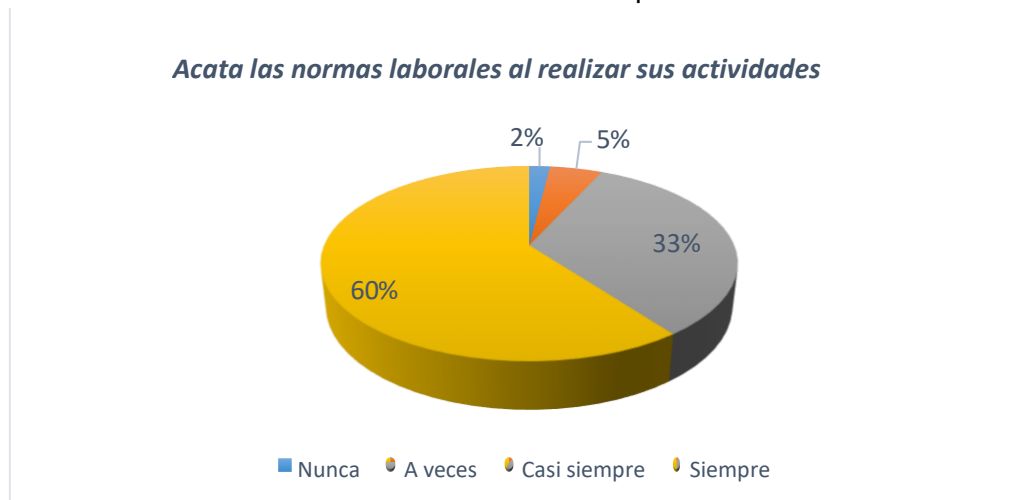


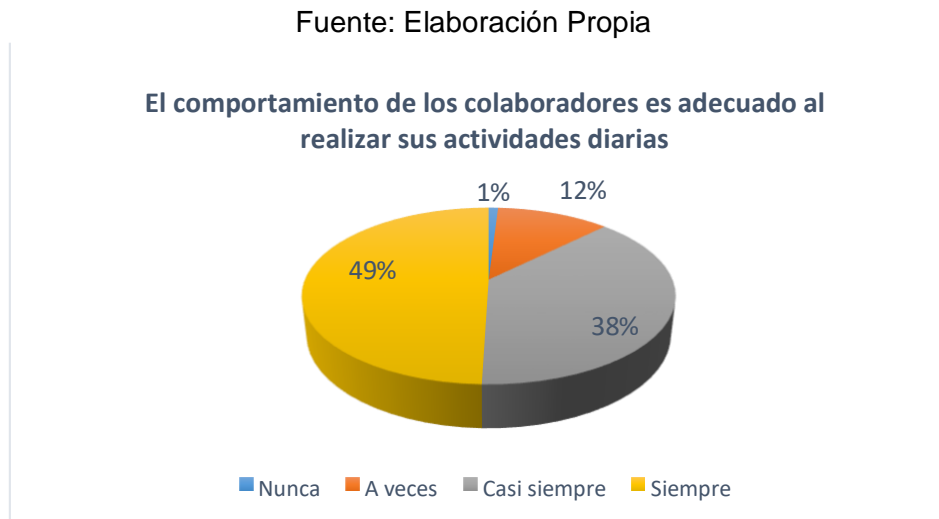
Ilustración 21 Gráfico Pregunta N°1-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 60% considera que siempre acata las normas laborales al realizar sus actividades. El 5% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Figura 22

El comportamiento de los colaboradores es adecuado al realizar sus actividades diarias



*Ilustración 22 Gráfico Pregunta N°2-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 49% considera que siempre el comportamiento de los colaboradores es adecuado al realizar sus actividades diarias. El 12% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Figura 23

Realiza sus labores empleando todo el equipamiento de protección

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 23 Gráfico Pregunta N°3-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

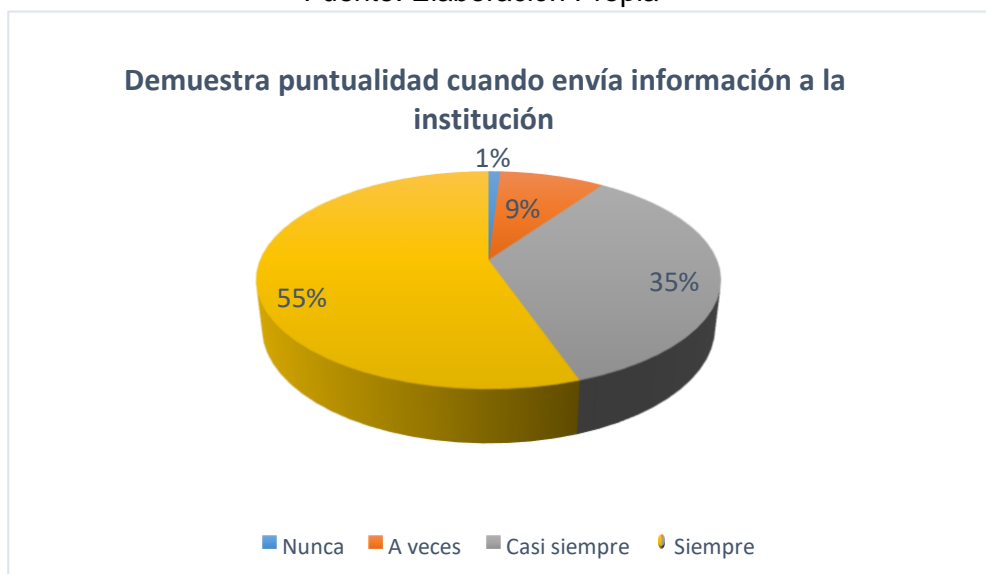
Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 46% considera que siempre realiza sus labores empleando todo el equipamiento de protección. El 13% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Figura 24

Demuestra puntualidad cuando envía información a la institución

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 24 Gráfico Pregunta N°4-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 55% considera que siempre demuestra puntualidad cuando envía información a la institución. El 9% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Figura 25

Desarrolla de manera adecuada sus habilidades profesionales en su institución

Fuente: Elaboración Propia

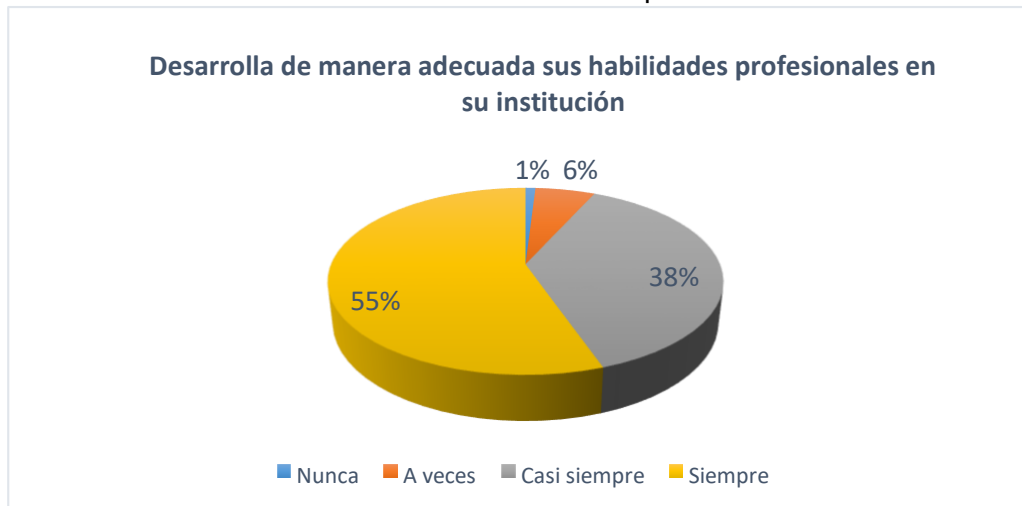


Ilustración 25 Gráfico Pregunta N°5-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 55% considera que siempre desarrolla de manera adecuada sus habilidades profesionales en su institución. El 6% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Dimensión 2: Proactividad

Figura 26

Toma la iniciativa cuando hay sospecha de infracciones

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 26 Gráfico Pregunta N°6-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 38% considera que siempre toma la iniciativa cuando hay sospecha de infracciones. El 14% a veces, asimismo, un 6% nunca.

Figura 27

Responsable de realizar sus actividades diarias

Fuente: Elaboración Propia

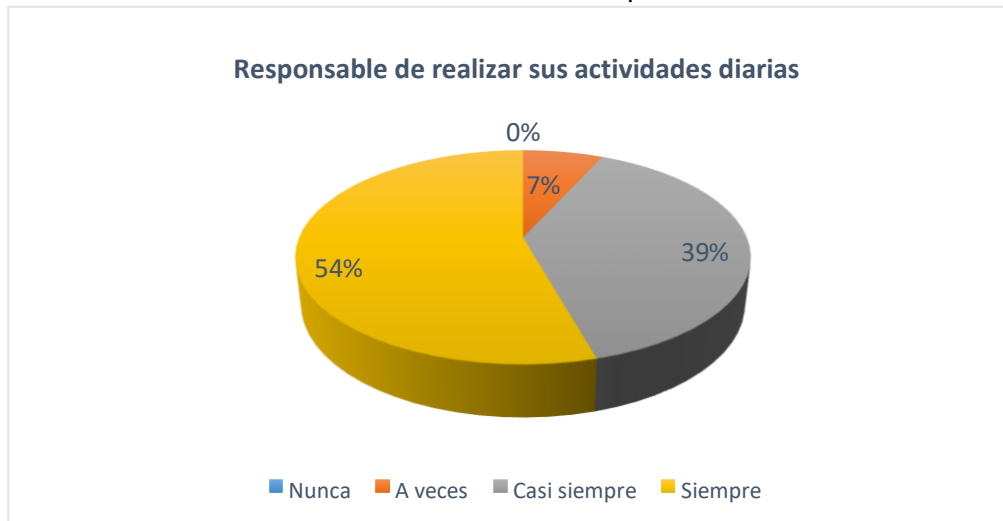


Ilustración 27 Gráfico Pregunta N°7-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

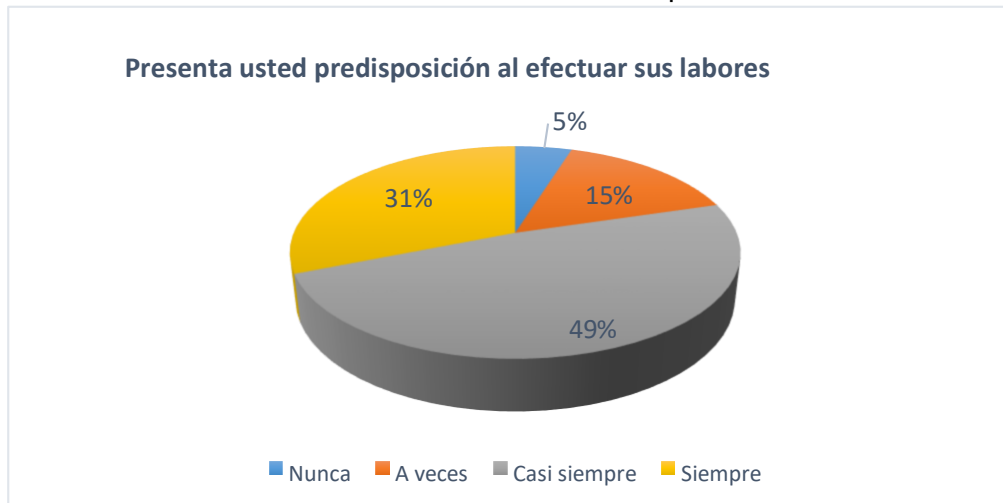
Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 54% considera que siempre es responsable de realizar sus actividades diarias. El 7% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Figura 28

Presenta usted predisposición al efectuar sus labores

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 28 Gráfico Pregunta N°8-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 31% considera que siempre es presenta predisposición al efectuar sus labores. El 15% a veces, asimismo, un 5% nunca.

Figura 29

Es eficiente al realizar sus labores que se le son encomendadas en su puesto de trabajo

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 29 Gráfico Pregunta N°9-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 61% considera que siempre es eficiente al realizar sus labores que se le son encomendadas en su puesto de trabajo. El 10% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Figura 30

En un conflicto durante la realización de sus actividades, permanece con su actitud positiva

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 30 Gráfico Pregunta N°10-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 60% considera que siempre en un conflicto durante la realización de sus actividades, permanece con su actitud positiva. El 7% a veces, asimismo, un 2% nunca.

Dimensión 3: Conocimiento del trabajo

Figura 31

Se considera un colaborador adaptable al cambio laboral

Fuente: Elaboración Propia

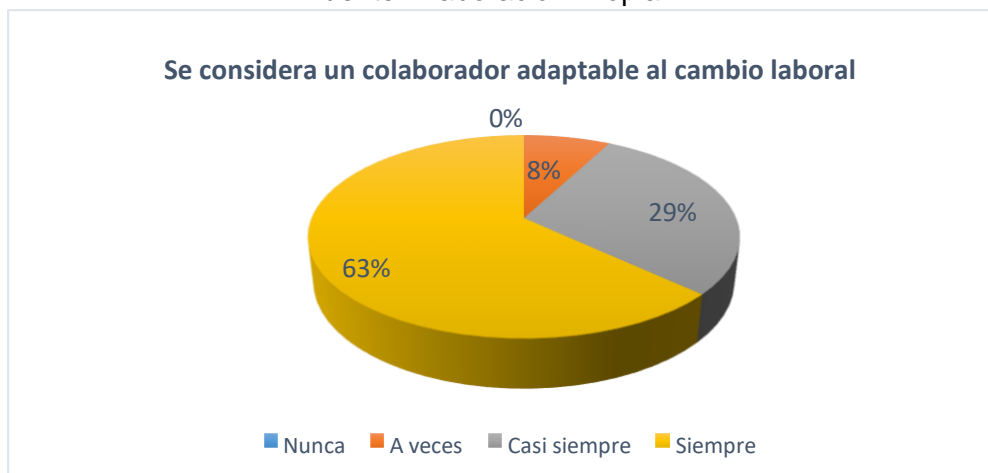


Ilustración 31 Gráfico Pregunta N°11-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

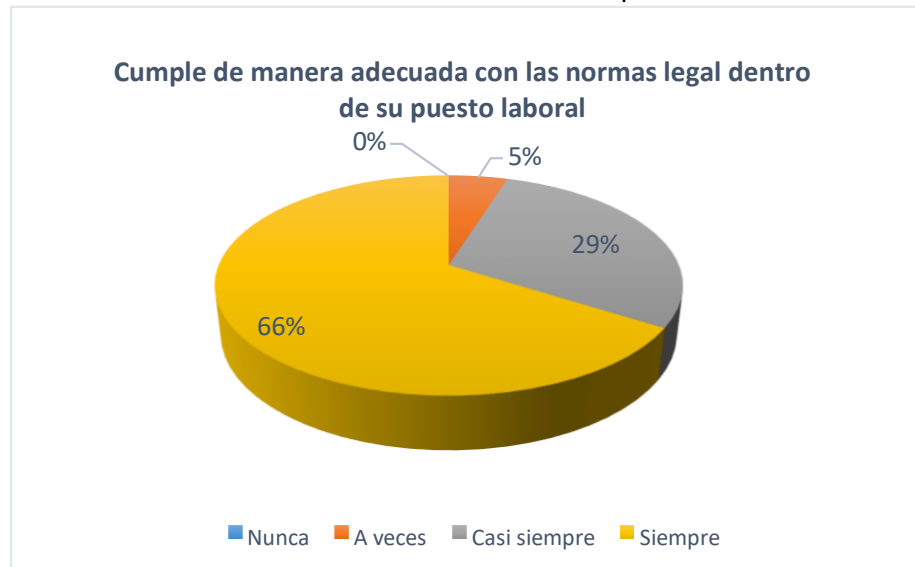
Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 66% considera que siempre se considera un colaborador adaptable al cambio laboral. El 5% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Figura 32

Cumple de manera adecuada con las normas legal dentro de su puesto laboral

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 32 Gráfico Pregunta N°12-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia*

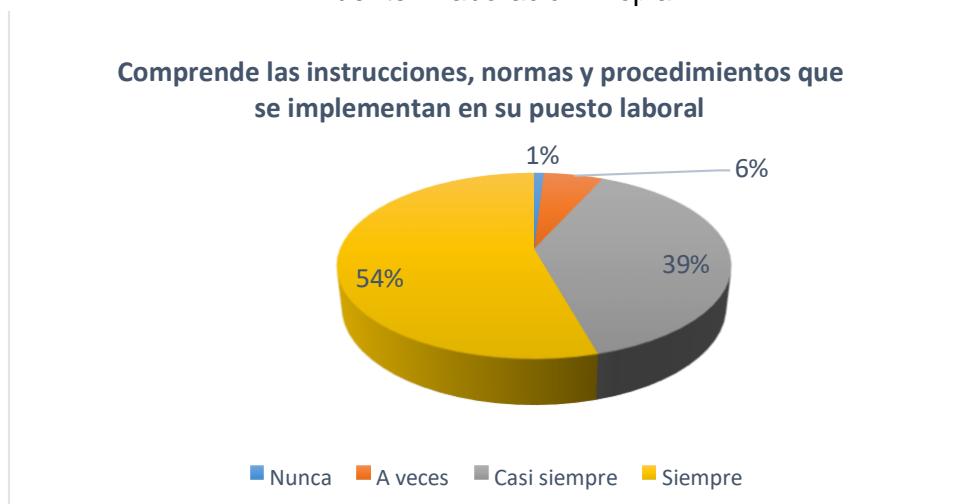
Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 66% considera que siempre cumple de manera adecuada con las normas legal dentro de su puesto laboral. El 5% a veces, asimismo, un 0% nunca.

Figura 33

Comprende las instrucciones, normas y procedimientos que se implementan en su puesto laboral

Fuente: Elaboración Propia



*Ilustración 33 Gráfico Pregunta N°13-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia*

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 54% considera que siempre comprende las instrucciones, normas y procedimientos que se implementan en su puesto laboral. El 6% a veces, asimismo, un 1% nunca.

Figura 34

Se desempeña de manera hábil en realizar sus funciones

Fuente: Elaboración Propia

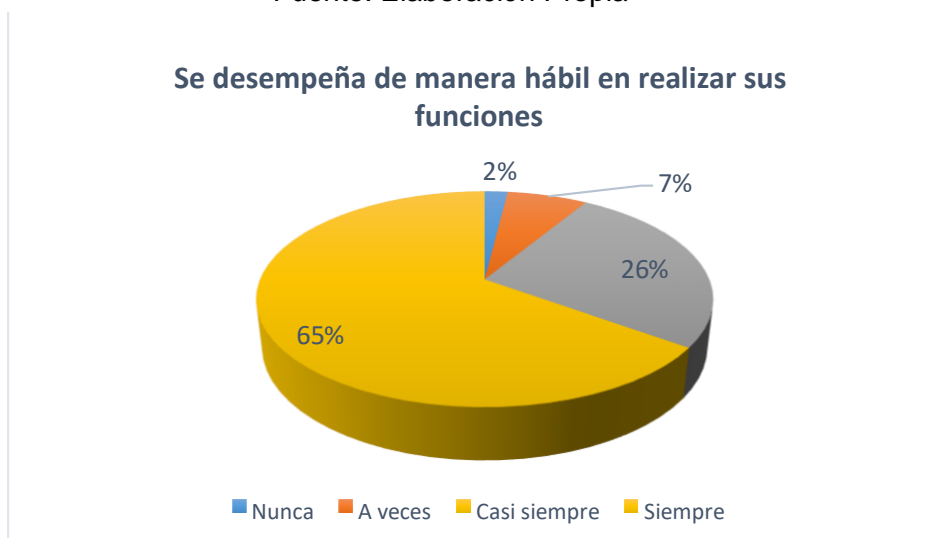


Ilustración 34 Gráfico Pregunta N°14-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 65% considera que siempre se desempeña de manera hábil en realizar sus funciones. El 7% a veces, asimismo, un 2% nunca hace ello.

Figura 35

Se actualiza de manera profesional para ejecutar sus actividades diarias

Fuente: Elaboración Propia



Ilustración 35 Gráfico Pregunta N°15-Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

De 103 personas del Personal de Tropa Servicio Militar Voluntario encuestados el 58% considera que siempre se actualiza de manera profesional para ejecutar sus actividades diarias. El 5% a veces, asimismo, un 2% nunca hace ello.