



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El desempeño laboral y su relación con la eficacia organizacional
en el área de producción de la empresa Tablenorte S. A. C.,
Chiclayo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Hoyos Muñoz, Lisbana (Orcid.org/0000-0002-8936-1747)

Sarango Peña, Katty (Orcid.org/0000-0003-2504-1282)

ASESORA:

Mgr. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (Orcid.org/0000-0003-4993-6021)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Santos y Lelis, por el amor y sacrificio en todos estos años, por los consejos y apoyo incondicional que me brindan día a día y por creer en mí, y a mis hermanos Johana y Frank, por su respaldo y cariño, porque han dado la razón a mi vida y por ustedes seguiré esforzándome para que estén orgullosos de mis logros.

Lisbana Hoyos Muñoz

A mis amados padres, quienes han sabido formarme con buenos valores y principios, los cuales me han permitido conseguir esta meta profesional. A mis queridos hermanos, por estar siempre a mi lado y por el gran cariño que me muestran. Para mi pequeña sobrina, que con su primera infancia alegre momentos de mi vida. Soy muy afortunada de tenerlos, mi hermosa familia.

Katty Sarango Peña

Agradecimiento

A Dios, por darme fuerzas y salud para seguir adelante. A mi asesora, la Mgtr. Patricia Ivonne, por sus conocimientos y capacidades en la elaboración de este proyecto de tesis. A mi mejor amiga Katty, por acompañarme en esta bonita experiencia profesional y a la Universidad César Vallejo, por haberme brindado las herramientas necesarias para mi formación académica.

Lisbana Hoyos Muñoz

Agradezco infinitamente a Dios, quién es mi guía y me da fortaleza para poder superarme día tras día. A mis padres, por su inmenso amor, esfuerzo y apoyo constante a lo largo de mis estudios. A mi asesora, por sus enseñanzas impartidas y dedicación durante todo el desarrollo de la investigación y a mi compañera de tesis, por los momentos académicos compartidos y por ser una gran amiga.

Katty Sarango Peña

Índice de contenido

Carátula	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenido	IV
Índice de tablas.....	V
Índice de figuras	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Número de trabajadores de la empresa Tablenorte S.A.C	13
Tabla 2 Validación del cuestionario	15
Tabla 3 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	15
Tabla 4 Estadísticos de confiabilidad	16
Tabla 5 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	17
Tabla 6 Desempeño laboral y eficacia organizacional.....	18
Tabla 7 Rendimiento en la tarea y eficacia organizacional.....	19
Tabla 8 Rendimiento en el contexto y eficacia organizacional	20
Tabla 9 Comportamientos contraproducentes y eficacia organizacional	21
Tabla 10 Desempeño laboral y eficacia organizacional.....	23

Índice de figuras

Figura 1 Desempeño laboral y eficacia organizacional.....	19
Figura 2 Rendimiento en la tarea y eficacia organizacional	20
Figura 3 Rendimiento en el contexto y eficacia organizacional.....	21
Figura 4 Comportamientos contraproducentes y eficacia organizacional.....	22

Resumen

Actualmente, uno de los aspectos que resulta ser imprescindible para el logro de las metas es el desempeño laboral, siendo las acciones y conductas que generen valor en una empresa. Es así que, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022. Se aplicó una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo-correlacional. La población estuvo constituida por 28 colaboradores. Para la recolección de datos se empleó la encuesta y el cuestionario. A través de los resultados y la utilización del estadístico Rho de Spearman, se obtuvo un valor igual a 0,765, siendo así significativo al nivel de 0.01 con una $p = 0.002$ ($\rho < 0.01$); lo cual permitió evidenciar que fue una relación directa. En conclusión, se ha verificado correlación altamente positiva entre las variables desempeño laboral y eficacia organizacional.

Palabras clave: Desempeño laboral, eficacia organizacional, empresa.

Abstract

Currently, one of the aspects that turns out to be essential for the achievement of the goals is the work performance, being the actions and behaviors that generate value in a company. Thus, the general objective of this research was to determine the relationship between work performance and organizational efficacy in the production area of the company Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022. An applied methodology was applied, non-experimental design, descriptive-correlational. The population consisted of 28 collaborators. For data collection, the survey and the questionnaire were used. Through the results and the use of Spearman's Rho statistic, a value equal to 0.765 was obtained, thus being significant at the level of 0.01 with a $\rho = 0.002$ ($\rho < 0.01$); which allowed to show that it was a direct relationship. In conclusion, a highly positive correlation has been verified between the variables work performance and organizational efficacy.

Keywords: Work performance, organizational efficacy, company.

I. INTRODUCCIÓN

Para la permanencia de las empresas en el tiempo, dependió en gran medida de las capacidades de sus colaboradores que intervinieron en el crecimiento y eficacia. Por lo tanto, el buen desempeño laboral se convirtió en una condición necesaria para lograr resultados deseados. En el contexto internacional, el Partido Socialista Obrero Español, afirmó que el Mercado Central presentó déficits estructurales que suponen un grave riesgo para la seguridad tanto de los comerciantes como de los clientes, lo que demostró la ineficacia y la ineptitud del gobierno local (Ceutaldia, 2022).

Por el contrario, Kia suspendió las reservas de autos en Pakistán, el cual ocasionó una gran pérdida económica siendo ineficaz para estar al día con la producción y las ventas al mismo tiempo (Global Village Space, 2022). Al mismo tiempo en Pakistán, las asociaciones textiles no consiguieron mapear la producción total de telas, siendo la causa principal de ventas locales en el sector, al parecer se reconoció la ineficacia de las concesionarias para financiar a la industria (Business Recorder, 2021).

Mientras tanto, en Madrid, la Confederación Española de Organizaciones Empresariales del Metal (Confemetal) consideró que intervenir precios, prohibir despidos y sobre regular la actividad productiva fue ineficaz a medio plazo y tuvo efectos no deseados (Europa Press, 2022). No obstante, en un establecimiento gastronómico privado, en Cuba, se presentaron dificultades sobre la eficacia de la calidad de los servicios asociados a la rapidez del servicio, variedad de platos y relación calidad-precio (Ramírez-Betancourt, 2020).

En el contexto nacional, el paro que se convocó por la Unión de Gremios de Transporte Multimodal del Perú representó manifestaciones masivas por la ineficacia del gobierno y la tardía respuesta del Ministerio de Economía y Finanzas, donde se originó S/. 60 millones de pérdidas en el primer día de inactividad productiva y comercial (El Tiempo, 2022).

Según Marthans (2022), la disminución de las labores productivas en el Perú respecto al sector privado llevó a un insignificante crecimiento de 1%, de acuerdo al BCR, debido a la ineficacia, la corrupción y la coyuntura a nivel de gobiernos locales y regionales. Como muestra, en Loreto, en lo que se refiere a

su principal actividad productiva, se produjo una fuerte caída de 27.2%, reflejando así la ineficacia en la ejecución de recursos en bienes y servicios de calidad (Gestión, 2021). Posteriormente, en Lima, el directorio del Fondo Monetario Internacional (FMI) señaló que las perspectivas económicas siguen siendo muy inciertas debido a los conflictos sociales, lo que incidió en la eficacia de los servicios públicos (Villar, 2022).

En el contexto local, en Lambayeque, las mypes registraron un incremento de 33.6 %. Sin embargo, estas fueron afectadas por la pandemia y agregando a ello la ineficacia organizacional, destacó caídas en los sectores de industria, entre otros (RPP Noticias, 2022). Para enfatizar, en Chiclayo, la empresa Tablenorte S.A.C. dedicada a la importación para la venta de melamina y accesorios, se diagnosticaron problemas con respecto a la eficacia organizacional, ya que no participaban en el proceso de inversión para el desarrollo de equipamiento u otra tecnología. Asimismo, un incorrecto control de inventarios ocasionó pérdidas económicas al igual que de clientes. Por otro lado, el desempeño laboral se vio afectado por la baja motivación y estimulación de logros, sobrecarga laboral y ambiente de trabajo desfavorable, lo cual dificultó el desarrollo de la actividad productiva, repercutiendo en sus resultados deseados o previstos.

En función a lo manifestado en el párrafo anterior se estableció la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022?

Como problemas específicos se establecieron los siguientes: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre el rendimiento en la tarea y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022? (2) ¿Cuál es la relación que existe entre el rendimiento en el contexto y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022? (3) ¿Cuál es la relación que existe entre los comportamientos laborales contraproducentes y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022?

Riquelme (2022) indicó que la justificación explica la importancia y los motivos por las cuales se elabora una investigación. Este proyecto se justificó teóricamente, porque se basó en varias teorías que describen las dos variables de

estudio, también se justificó metodológicamente, ya que la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo-correlacional y en cuanto a las herramientas de medición metodológica se usó la encuesta y el cuestionario. Por último, se justificó socialmente, porque los directivos decidieron implementar equipos que ayudaron a potenciar la productividad de la empresa, asimismo, los colaboradores se comprometieron a ejecutar sus actividades de manera eficaz, trayendo consigo mejoras en bienes y/o servicios.

Como objetivo general se estableció: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022 y como objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre el rendimiento en la tarea y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022; (2) Determinar la relación entre el rendimiento en el contexto y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022 y (3) Determinar la relación entre los comportamientos laborales contraproducentes y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

Para terminar, como hipótesis nula: No existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022 y como hipótesis alternativa: Existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para comprender las variables, se procedió a consultar y a tomar la información más relevante de estudios a nivel internacional, nacional y local. Desde la posición de Majidi et al. (2022), en Irán, elaboraron un estudio con el objetivo de investigar la asociación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los bibliotecarios en la provincia de Azerbaiyán. El enfoque fue cuantitativo descriptivo, tipo correlacional. La población fue de 273 bibliotecarios y representó significativamente a 160. Se recurrió a la encuesta y cuestionario. Con los resultados se evidenció una correlación significativa entre las dos variables ($r = 0,289$). De lo que se concluyó que, la autoconciencia puede ser un factor esencial para fortalecer el desempeño laboral de los bibliotecarios.

Por su parte, Mathende y Yousefi (2021), en Malasia, realizaron un estudio con el objetivo de examinar el papel de la eficacia de las herramientas de trabajo en el desempeño laboral entre los establecimientos de fabricación de bebidas. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta por 7000 empleados y se seleccionó a 369. Se empleó la encuesta y cuestionario. En el caso de los resultados, se exhibió un fuerte grado de correlación (0,415) y el análisis de regresión lineal registró ($R^2 = 0,503$). Concluyeron que existió relación positiva entre la eficacia de las herramientas de trabajo y el desempeño laboral.

A diferencia de Sharma y Sharma (2021), en la India, ejecutaron un estudio con el objetivo de descubrir más sobre la contribución de la eficacia del rol y apoyo percibido en el desarrollo del compromiso organizacional. El tipo fue descriptivo correlacional. La población abordó a 125 colaboradores y se trabajó con 100. Se usó la encuesta y cuestionario. Los resultados demostraron que tanto la eficacia del rol (0.49) como el apoyo organizacional percibido (0.44) fueron significativamente positivos correlacionado con compromiso organizacional. Se concluyó que, el compromiso organizacional está influenciado por el cuidado, apoyo y preocupación de los jefes.

Por otro lado, Sánchez y Saltos (2020), en Ecuador, abordaron un estudio con el objetivo de examinar los factores que repercuten en la toma de decisiones y su asociación con la eficacia organizativa en las organizaciones textiles. El enfoque fue cuantitativo, diseño transaccional correlacional, no probabilístico. Se aplicó el cuestionario a 60 participantes. Los resultados indicaron dependencia significativa

entre la decisión estratégica y la eficacia organizativa ($t = 3,554$; $p < 0,05$). Concluyendo que las decisiones implementadas en base al manejo de procesos racionales incrementan la calidad de la decisión, así como también, contribuyen significativamente a la eficacia organizativa.

Mientras que, Herdoiza (2020), en Ecuador, hizo una investigación con el objetivo de examinar el impacto del comportamiento organizacional en el desempeño laboral del equipo de enfermería. El enfoque fue mixto, descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal. Lo contribuirá una población de 198 enfermeros y se tomó a 131. Se empleó la encuesta y cuestionario. Con los resultados se demostró una relación positiva, obteniendo un valor de 0.864 y una significancia ($p < 0.05$). En conclusión, existió correlación fuertemente positiva entre las variables que se han estimado.

A nivel nacional, Leiva (2022), en Trujillo, ejecutó un estudio con el objetivo de establecer la asociación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaranchal. El tipo fue aplicada, no experimental, cuantitativo, transversal y diseño correlacional sobre una muestra de 30 funcionarios. Se usó la encuesta y cuestionario. Los resultados reportaron una relación directa y significativa $r = .513$; $p < .05$ entre las dos variables. Se concluyó que el compromiso organizacional se asocia con el desempeño laboral.

No obstante, Levano (2022), en Huacho, llevó a cabo un estudio con el objetivo de demostrar de qué manera las relaciones humanas influyen en la eficacia organizacional del Banco de la Nación. El tipo fue básica y aplicada, cuantitativo correlacional. La población consistió en 77023 personas y se tomó una muestra de 321. Se llevó a cabo la encuesta y cuestionario. Según los resultados, se demostró que las relaciones humanas tienen influencia significativa en la eficacia organizacional (0.706). Concluyendo que, existió correlación altamente positiva entre las dos variables.

Por otra parte, Alejos et al. (2021), en Lima, realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer la asociación entre el capital psicológico positivo y el desempeño individual de los trabajadores de la empresa Divemotor. Fue de diseño no experimental, transversal, correlacional. La población comprendió a 111 empleados y se contó con una muestra de 86. Los resultados demostraron que el constructo capital psicológico positivo tuvo relación positiva moderada con el desempeño en la tarea (0.449); y con

el desempeño en el contexto (0.473); asimismo, tuvo relación negativa débil con el comportamiento contraproducente (-0.421). Concluyeron que existió una relación directa entre el capital psicológico positivo y el desempeño laboral individual.

Distinto de Campos (2021), en Huancayo, efectuó un estudio con el objetivo de conocer la asociación entre la gestión logística y la eficacia organizacional en el área administrativa del hospital regional Daniel A. Carrión. Fue tipo básica, diseño no experimental, descriptivo correlacional. La totalidad de empleados fue 75. Se empleó la encuesta y cuestionario. Los resultados mostraron correlación directa y alta, dado que valor $p = 0,000 < 0.05$. Concluyó que existió una relación directa y alta en las dos variables.

A su vez, Huamán (2020), en Moquegua, hizo un estudio con el objetivo de examinar la asociación entre desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción. Fue cuantitativo, descriptivo correlacional. Se trabajó con el total de 22 empleados. Se aplicó el cuestionario. De acorde a los resultados se mostró una correlación fuertemente positiva entre las dos variables ($r = 0.726$). Se concluyó que, se encontró relación directa, esto implicó que, a mayor valoración del desempeño laboral, mayor valoración de la eficacia organizacional.

A nivel local, Lozano (2021), en Chiclayo, elaboró una investigación con el objetivo de establecer la asociación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los empleados de la Sociedad Benéfica. Fue aplicada, diseño no experimental. Se tomó a 57 trabajadores y se usó el cuestionario. Los resultados indicaron una correlación altamente positiva en ambas variables (0.991). En conclusión, cuando la gestión administrativa fue eficiente entonces el desempeño laboral también lo fue.

Las teorías que se relacionaron al desempeño laboral citando a Sy-Corvo (2018) sostuvo que la teoría de la equidad laboral se centra en determinar si es equitativa la distribución de aportes y recompensas para cada persona. De acuerdo con esta teoría, encontrar este equilibrio sirve para garantizar que se logre una relación sólida y productiva entre el empleador y el empleado.

Sanchis (2020) mencionó que la teoría de las expectativas de Vroom incluye considerar las necesidades y exigencias de los colaboradores a la hora de estructurar y organizar cualquier actividad. Es así que, para asegurar un buen rendimiento laboral,

se debe cuidar tres tipos de relaciones, las cuales son: (1) relación esfuerzo-rendimiento; (2) relación rendimiento-refuerzo y (3) relación refuerzo-valor.

Pasando a otro punto, las definiciones de diferentes autores:

Toala et al. (2017) señalaron que el desempeño laboral son las acciones del empleado para el alcance de metas, en el que se da vital importancia dentro de la unidad productiva (p. 48). De acuerdo a Fletcher (2022), el desempeño laboral es la suma total de la ejecución de las labores asignadas al trabajador. Además, Turanligil y Farooq (2019) lo relacionó con la manera en que las personas ejercen sus deberes en términos de cantidad y calidad esperada.

Murphy (como se citó en Gabini, 2018) definió al desempeño laboral como el conjunto de hábitos comportamentales del individuo dentro de una empresa que son importantes para las metas organizacionales (párr. 2). Según el autor, tres grandes dimensiones e indicadores. La primera de ellas es el rendimiento en la tarea, Koopmans et al. (como se citó en Gabini, 2018) indicó que es el nivel en que el trabajador demuestra sus competencias para la realización de actividades y que ayuda al nivel técnico de la empresa (párr. 5).

La segunda dimensión es el rendimiento en el contexto, Omar (como se citó en Gabini, 2018) expresó que son comportamientos cooperativos o de ayuda que tiene consecuencias positivas para la organización (párr. 8). En lo sucesivo, Sackett (como se citó en Gabini, 2018) sugirió como tercera dimensión a los comportamientos laborales contraproducentes que son conductas que vulneran normas organizacionales y afectan el bienestar de la empresa o el de sus trabajadores (párr. 16).

En relación con la primera dimensión, se identificaron cinco indicadores: (a) calidad del trabajo, es esencial para lograr la visión de convertirse en una organización a largo plazo, confiable y altamente productiva (Afroz, 2018); (b) planificación y organización del trabajo, define con cuál se alcanza un mayor ahorro de tiempo y una dirección más intuitiva (Aguirre, 2021); (c) orientación hacia los resultados, se refiere a que el desempeño de las tareas vaya de acorde con un determinado objetivo (Yerro, 2018); (d) priorización, es gestionar mejor el tiempo estableciendo prioridades claras en el trabajo para aumentar la productividad (Talbert, 2020); (e) trabajo eficiente, es la capacidad que tiene un equipo al cumplir con las labores en la menor cantidad de tiempo y con el mínimo de recursos (Machuca, 2022).

En cuanto a los indicadores de la segunda dimensión, siendo ocho: (a) iniciativa, es la capacidad para proponer o idear proyectos propios que permite adelantarse a los acontecimientos, desarrollando ideas innovadoras (Quetglas Pérez, 2020); (b) retroalimentación, es un procesamiento de comunicación entre el jefe y cada uno de los integrantes de su grupo para hacer una verificación del desempeño (Pérez, 2021); (c) cooperación, implica en el que todos los niveles jerárquicos de una empresa trabajan juntos para lograr objetivos comunes (Brown, 2019); (d) comunicación efectiva, es una forma de expresarse sin causar ningún malentendido para lograr los objetivos de comunicación (Bhasin, 2022).

Continuamos con: (e) responsabilidad, dependen de las personas para garantizar el correcto funcionamiento del negocio (Velásquez, 2022); (f) orientación al cliente, es una visión que contempla todas las acciones dirigidas y enfocadas en satisfacer las necesidades de los consumidores efectuadas por el personal (Ortiz, 2021); (g) creatividad, es la generación de ideas para plasmarlas y llevarlas a cabo en un nuevo negocio, o en uno ya existente (Cattaneo, 2021) y (h) tareas laborales desafiantes, representa nuevos retos que permite desarrollar grandes habilidades y una fuente de experiencias óptimas (Liñán, 2018).

Conforme a la tercera dimensión, se han identificado tres indicadores: (a) negatividad, puede tener impacto considerable en el trabajo en equipo, la moral de los colaboradores y de la dirección, inclusive puede disminuir la energía de una empresa (Bidault, 2017); (b) conductas disfuncionales en la organización, consiste en actividades que surgen como respuesta a estímulos internos o externos y pueden desequilibrar el buen funcionamiento físico, psicológico o social (Piquero, 2021); (c) equipos disfuncionales, crean conflictos que afectan la comunicación o el desempeño grupal (Freund, 2018).

A saber, las teorías relacionadas con la eficacia organizacional: García-Allen (2015) afirma que la Teoría de la Autoeficacia de Bandura es un constructo para facilitar la comprensión de la conducta, puesto que la unión entre el conocimiento y la acción están intercedidos por la autoeficacia, es decir, los pensamientos que tiene un individuo para llevar a la práctica dicha conducta e influye a nivel cognitivo, afectivo y motivacional. En cambio, Guizar (como se citó en Mendoza, 2019) expresa que la teoría tridimensional 3D de la eficacia gerencial se apoya en la acción de que al administrador se le ordena ser eficaz en diferentes circunstancias y su eficacia puede

medirse en la conformidad en que él sea capaz de adaptarse a la situación de cambio (p. 77).

En lo que respecta a los enfoques de la eficacia organizacional son: (a) enfoque de objetivos, se refiere a una ganancia óptima al ofrecer el mejor servicio que llevará una alta productividad; (b) enfoque de recursos del sistema, pone su responsabilidad en la interdependencia de los procesos que alinean a la compañía con su entorno y (c) enfoque funcional, asume que la organización ya ha identificado sus objetivos, y ahora debe estar en el logro de estos y cómo servir a la sociedad (Bhasin, 2020).

Por su lado, Van-Vulpen (2022), considera el enfoque de las partes interesadas, incluye a los grupos estratégicos, pero también a aquellos que se ven perjudicados de forma indirecta por la empresa, pero que pueden no tener poder sobre ella.

Además, los conceptos propios de autores: Rubió (2016) considera que la eficacia organizacional viene definida por la aprobación de la misión, los valores y los objetivos que surgen de las decisiones de la dirección y que se traducen en indicaciones claras para toda la organización (párr. 8).

Ekinci y Sakiz (2020) sostienen que la eficacia organizacional implica las creencias combinadas de un grupo de personas para actuar como un todo y los resultados deseados que nacen de estas acciones. La eficacia aplicada a una organización es hacer las cosas correctas, de igual manera es el poder para suministrar una cantidad deseada o éxito en el logro de un objetivo determinado (Patel, 2021).

Para Schalock et al. (2015) la eficacia es un concepto que emplean las organizaciones para responder a las necesidades crecientes basado en términos de lograr resultados mediante la utilización de recursos (p. 34). Asimismo, el autor planteó tanto dimensiones como indicadores: (1) perspectiva del cliente, radica en las expectativas del consumidor, que es de suma importancia, lo cual contribuye al posicionamiento alcanzado de la empresa en relación a otras de su entorno y (2) perspectiva de crecimiento, hace referencia a los bienes más esenciales con los que cuenta la empresa en el proceso de crear valor: los individuos y la tecnología.

Referente a los indicadores de la primera dimensión: (a) alineación de servicios, es una medida en donde los trabajadores comprenden y describen las ofertas de servicios de una marca con los requerimientos de los clientes (Rocha, 2021); (b) información de clientes, es el punto de partida para actuar de manera

que aquellas necesidades y expectativas sean satisfechas (Aiteco Consultores, s.f); y (c) tecnología, es la aplicación del conocimiento científico a los objetivos prácticos del ser humano (Enciclopedia Británica, 2022).

A cerca de los indicadores de la segunda dimensión: (a) misión y resultados, describe el negocio actual y qué hace para conseguir su objetivo (Calvo, 2022); (b) participación , es el nivel de compromiso de un colaborador y puede aumentar la efectividad de la contribución y la satisfacción (Ricardo, 2020); (c) equipos de alto rendimiento, son individuos con habilidades demostradas que trabajan coordinadamente con un claro objetivo (Núñez, 2022); (d) satisfacción laboral, es el nivel de conformidad de un colaborador y la organización debe ayudarlo a darse cuenta de su potencial. (Bourne, 2022) y (e) enriquecimiento laboral, es el rediseño de los puestos de trabajo para que sean más satisfactorios y desafiantes para el colaborador (Ricardo, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

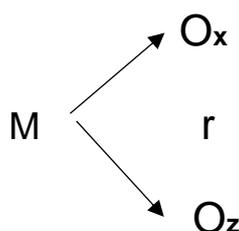
Para Escudero y Cortez (2018), la investigación aplicada considera los fines prácticos del conocimiento, es decir, el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga un manejo rápido para solucionar una situación concreta (p. 19). En el presente estudio el tipo fue aplicada porque los conocimientos y las teorías plasmadas en el marco teórico fueron puestos en práctica para que se pueda solucionar la necesidad específica.

3.1.2 Diseño de investigación

En el diseño no experimental no se maneja libremente las variables, sino que se estudian los acontecimientos tal y como suceden en su entorno, detallando o examinando las variables y el vínculo que pueden concurrir entre ellas (Hernández et al., 2018, p. 87). Por otra parte, la investigación descriptiva busca caracterizar importantes rasgos de cualquier acontecimiento que está sucediendo en un momento dado y lo interpreta para ser sometido a un análisis (Cabezas et al., 2018, p. 68). Ahora bien, la investigación correlacional se aplica en caso de que se necesite medir dos variables (Ñaupas et al., 2018, p. 368)

En definitiva, el diseño de este estudio fue no experimental, descriptivo correlacional. Es no experimental, ya que no se manipularon las variables; a la vez, es descriptivo correlacional, en vista que describió la realidad de determinados sucesos, asimismo se quiso encontrar la asociación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C.

Diseño de investigación:



Donde:

M, es la muestra de la población

O_x, es la observación o medición de la variable X

r, es el coeficiente de correlación entre las dos variables

O_z, es la observación o medición de la variable Z

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

Murphy (como se citó en Gabini, 2018) definió al desempeño laboral como el conjunto de hábitos comportamentales del individuo dentro de una empresa que son importantes para las metas organizacionales.

Definición operacional

Se puede decir que el desempeño laboral es una variable que expresa la calidad del trabajo dentro de una organización. Aquí incluye tanto las conductas dirigidas a la tarea y al contexto como aquellos comportamientos laborales contraproducentes.

Indicadores

Calidad del trabajo, planificación y organización del trabajo, orientación hacia los resultados, priorización, trabajo eficiente, iniciativa, retroalimentación, cooperación, comunicación efectiva, responsabilidad, orientación al cliente, creatividad, tareas laborales desafiantes, negatividad, conductas disfuncionales en la organización, equipos disfuncionales.

Variable dependiente: Eficacia organizacional

Definición conceptual

La eficacia es un concepto que emplean las organizaciones para responder a las necesidades crecientes basado en términos de lograr los resultados mediante la utilización de recursos (Schalock et al., 2015).

Definición operacional

La variable eficacia organizacional se refiere a la medida para ver qué tan bien el negocio cumple con sus objetivos organizacionales, a través de perspectivas tales como del cliente y de crecimiento.

Indicadores

Alineación de servicios, información de clientes, tecnología, misión y resultados, participación, equipos de alto rendimiento, satisfacción laboral y enriquecimiento laboral.

Escala de medición

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que en la escala de medición existen varias categorías que permiten organizar datos en orden jerárquico, ya sea de mayor a menor o viceversa (p. 248). Conforme a lo expuesto se hizo uso de una escala ordinal Likert: (1) Definitivamente no; (2) Probablemente no; (3) No estoy seguro(a); (4) Probablemente sí; (5) Definitivamente sí.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Debe ubicarse de manera precisa por sus particularidades de contenido, lugar, tiempo y accesibilidad (Hernández & Mendoza, 2018, p. 199). Habiendo dicho esto, la población estuvo constituida por 28 trabajadores de la empresa Tablenorte S.AC.

Tabla 1

Número de trabajadores de la empresa Tablenorte S.A.C

Cargos	Cantidad de colaboradores
Operarios de maquinarias	22
Jefe de producción	1
Vendedores	5
Total	28

Muestra

Es un subconjunto específico, sobre la cual se recopilarán los datos necesarios (Hernández & Mendoza, 2018, p. 196). En este caso, debido a que la población fue pequeña se consideró a los 28 colaboradores de dicha empresa.

Muestreo

Es seleccionar un subconjunto de un universo o población de interés para recolectar los datos precisos con la finalidad de responder a un planteamiento de un problema de estudio (Hernández & Mendoza, 2018, p. 649). De hecho, se trató de un muestreo no probabilístico, debido a que no se utilizó una fórmula estadística para su cálculo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Desde la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que la encuesta es una técnica para recopilar información de las personas que se encuentran relacionadas con el objeto de estudio (p. 251). La encuesta se utilizó para recolectar información de la muestra a estudiar, la cual se aplicó a los trabajadores de la empresa Tablenorte S.A.C.

Además, Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que el cuestionario es un instrumento que puede elaborarse de diferentes maneras utilizando ítems abiertos o cerrados sobre aspectos que se quieren tener (p. 251). De tal forma, el cuestionario se diseñó en relación con el tema de investigación, el cual estuvo conformado por 32 preguntas entre las dos variables.

Validez

Arispe et al. (2020) definieron a la validez como el grado de confianza que pretende medir con precisión la variable, teniendo presente su contenido, opinión de expertos y la comprensión de instrumentos (p. 78). La validez del instrumento de medición metodológica se consiguió mediante las opiniones de dos magísteres y un doctor, quienes aprobaron el cuestionario para posteriormente ser aplicada a la muestra.

Tabla 2*Validación del cuestionario*

N.º	Experto	Calificación del instrumento	Especialidad
Experto1	Mgtr. Siva León, Pedro Manuel	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mgtr. Carpio Campos, Wilton Vidauro	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dr. García Vera, Valdemar Ramón	Aplicable	Investigador

Confiabilidad

Arispe et al. (2020) indicó que la confiabilidad es el nivel en que un instrumento genera resultados sólidos en una muestra (p. 81).

Coefficiente Alfa de Cronbach

Cumple con evaluar la homogeneidad de las interrogantes, cuando las respuestas del cuestionario están formuladas en escala de Likert. Los valores van desde 0: confiabilidad nula y 1: confiabilidad total (Arispe et al., 2020, p. 81).

Tabla 3*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Coeficiente de confiabilidad	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Tabla 4*Estadísticos de confiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Desempeño laboral	0,878	17
Eficacia organizacional	0,862	15
Total	1,74	32

Interpretación

Para la variable desempeño laboral el Alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0,878 siendo este en el coeficiente alfa: muy alta y para la variable eficacia organizacional arrojó un resultado de 0,862 siendo este: muy alta.

3.5. Procedimientos

Primero se identificó las dos variables, las cuales para su estudio se realizó una búsqueda en tesis, artículos, revistas y libros electrónicos, donde se halló las dimensiones con sus respectivos indicadores. Luego se determinó la muestra de estudio y se diseñó un cuestionario para recopilar datos pertinentes, el cual fue aprobado por expertos. Para la aplicación de este instrumento se definió la fecha, previa coordinación con el representante legal de la empresa mediante una carta de permiso y para terminar se efectuó el procesamiento de datos y análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos de investigación fueron los siguientes:

Medenhall et al. (como se citó en Sucasaire, 2021) sostuvieron que la estadística descriptiva genera procedimientos para resumir y describir las particularidades más esenciales de un conjunto de observaciones (p.16). Este método se utilizó para poder recopilar e interpretar datos obtenidos del instrumento, los cuales fueron procesados por medio del programa SPSS Versión 26.

Asimismo, Medenhall et al. (como se citó en Sucasaire, 2021) definieron a la estadística inferencial como un conjunto de procedimientos para extraer conclusiones sobre la población partiendo de la muestra (p.16). Este método permitió la elaboración de conclusiones válidas. Dentro de este tipo de estadística, fue importante destacar al coeficiente de correlación de Spearman. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) es una prueba de análisis no paramétrica para

asociar estadísticamente escalas tipo Likert que son ordinales (p. 367). Ciertamente se usó el estadístico rho de Spearman que ayudó a medir el grado de correlación entre dos variables clasificadas, también se realizó un proceso de prueba de hipótesis con el fin de probar la segunda hipótesis fundada en el estudio.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 A -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 A -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 A -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 A -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 A -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 A 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 A 0.39	Correlación positiva baja
0.4 A 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 A 0.89	Correlación positiva alta
0.9 A 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Arispe et al. (2020) hicieron referencia que los aspectos éticos, toman en cuenta el tema y diseño de investigación, al igual que los resultados sean lo más éticamente posible (p. 92). Para este estudio los aspectos que se consideraron fueron: (a) consentimiento informado, se procedió a consultar a los colaboradores para saber su disponibilidad de poder participar en la encuesta y a la vez se les dio a conocer tanto sus derechos como sus deberes; (b) autorización de la institución, se le hizo llegar una carta de presentación a la empresa, la cual fue firmada por el representante legal como prueba de recepción y aceptación; (c) respeto, se buscó fortalecer las relaciones interpersonales entre asesora, investigadores y toda aquella persona que hizo posible el desarrollo del proyecto.

IV. RESULTADOS

Para realizar el respectivo análisis de los resultados se ha distribuido en tablas y figuras, las cuales se describieron e interpretaron recurriendo a la estadística descriptiva. El alcance dependió del contexto en el que se investigó, así como también de los participantes, los cuales fueron expresados con la suficiente claridad.

Objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

Tabla 6

Correlación entre desempeño laboral y eficacia organizacional

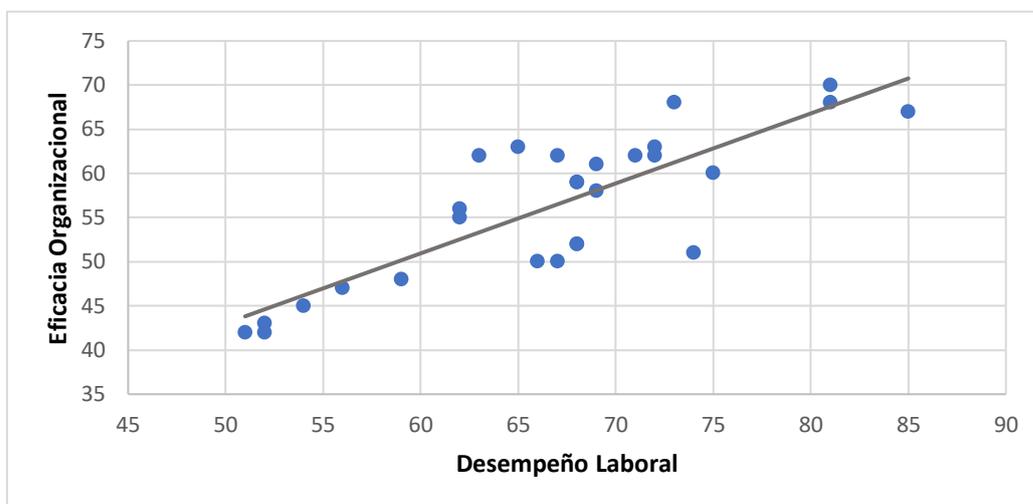
			Desempeño laboral	Eficacia organizacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,765**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	28	28
	Eficacia organizacional	Coefficiente de correlación	0,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	28	28

Interpretación

En la tabla 6, se obtuvo una rho de Spearman con un valor igual a 0,765 y se pudo afirmar que fue una correlación altamente positiva, el cual implicó que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 con una $p = 0.000$ ($p < 0.01$); esto quiere decir que, a mayor desempeño laboral, mayor eficacia organizacional.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre desempeño laboral y eficacia organizacional



Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el rendimiento en la tarea y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

Tabla 7

Correlación entre rendimiento en la tarea y eficacia organizacional

			Rendimiento en la tarea	Eficacia organizacional
Rho de Spearman	Rendimiento en la tarea	Coeficiente de correlación	1,000	0,568**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	28	28
	Eficacia organizacional	Coeficiente de correlación	0,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	28	28

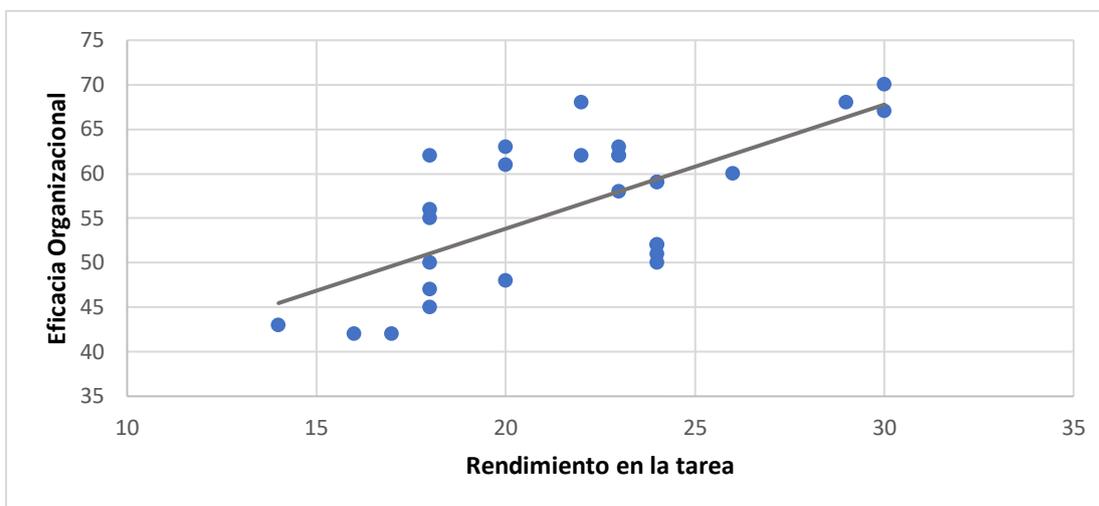
Interpretación

En la tabla 7, se obtuvo un rho de Spearman con un valor igual a 0,568 y se pudo afirmar que fue una correlación moderadamente positiva, el cual implicó que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 con una $p = 0.002$ ($p < 0.01$); asumiendo que, existió relación entre el rendimiento en la tarea y la eficacia

organizacional.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre rendimiento en la tarea y eficacia organizacional



Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el rendimiento en el contexto y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

Tabla 8

Correlación entre rendimiento en el contexto y eficacia organizacional

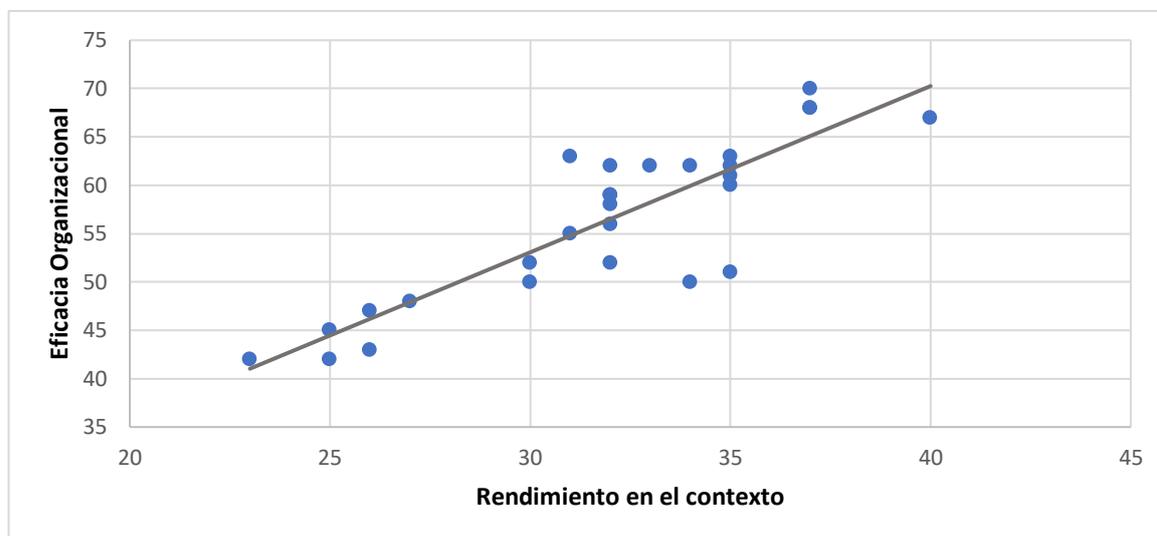
			Rendimiento en el contexto	Eficacia organizacional
Rho de Spearman	Rendimiento en el contexto	Coeficiente de correlación	1,000	0,820**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	28	28
	Eficacia organizacional	Coeficiente de correlación	0,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	28	28

Interpretación

En la tabla 8, se obtuvo una rho de Spearman con un valor igual a 0,820 y se pudo afirmar que fue una correlación altamente positiva, el cual implicó que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.01$); esto quiere decir que, a mayor rendimiento en el contexto, mayor eficacia organizacional.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre rendimiento en el contexto y eficacia organizacional



Objetivo específico 3: Determinar la relación entre los comportamientos laborales contraproducentes y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

Tabla 9

Correlación entre comportamientos laborales contraproducentes y eficacia organizacional

			Comportamientos laborales contraproducentes	Eficacia organizacional
Rho de Spearman	Comportamientos laborales contraproducentes	Coefficiente de correlación	1,000	0,618**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	28	28
	Eficacia organizacional	Coefficiente de correlación	0,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	28	28

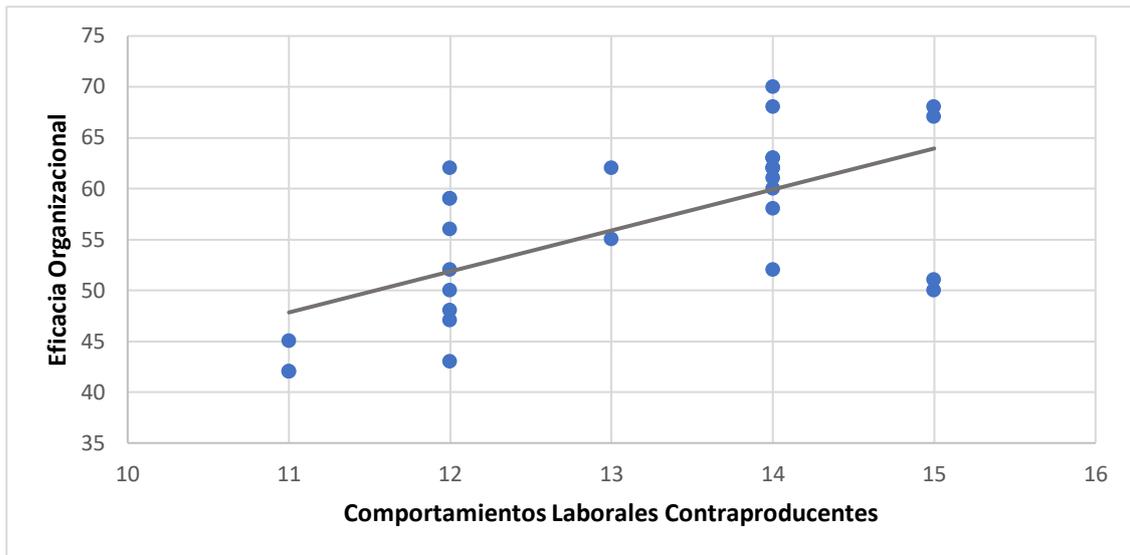
Interpretación

En la tabla 9, se obtuvo una rho de Spearman con un valor igual a 0,618 y se pudo afirmar que fue una correlación moderadamente positiva, el cual implicó que el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.01$);

asumiendo que, existió relación entre los comportamientos laborales contraproducentes y la eficacia organizacional.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre comportamientos laborales contraproducentes y eficacia organizacional



Prueba de hipótesis

H₀: No existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.

Nivel de significancia: 0.01

Regla de decisión

Si p-valor < 0.01, rechazar H₀

Si p-valor > 0.01, aceptar H₀

Tabla 10

Relación entre las variables desempeño laboral y eficacia organizacional

		Eficacia organizacional
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,765
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	28

Interpretación

En la tabla 10, se presentó la contrastación de la hipótesis: Es significativo al nivel 0.01 con una $p = 0.000$ ($p < 0.01$); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la presente tesis se tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022; por esta razón se usó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de significación. Se obtuvo como resultado según la tabla 6, el valor de 0,756 y se pudo afirmar que fue una correlación altamente positiva, siendo así significativo al nivel de 0.01 con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.01$); es decir, a mayor desempeño laboral, mayor eficacia organizacional, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa corroborando la veracidad de la segunda hipótesis estadística, resultados que al ser comparados con la investigación de Huamán Guzmán (2020) que tuvo como objetivo examinar la asociación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción, mostraron una relación fuertemente positiva ($r= 0.726$), quien concluyó que a mayor valoración del desempeño laboral, mayor valoración de la eficacia organizacional.

Asimismo, en la investigación de Mathende y Yousefi (2021) cuyo objetivo fue examinar el papel de la eficacia de las herramientas de trabajo en el desempeño laboral de los establecimientos de fabricación de bebidas, obteniendo como resultado un fuerte grado de correlación en 0,415. Concluyeron que existió relación positiva entre la eficacia de las herramientas de trabajo y el desempeño laboral. Con estos resultados se demostró que existió una relación directa entre las variables. En otras palabras, para ser eficaces, los colaboradores deben tener las capacidades y herramientas adecuadas para realizar su trabajo, lo que resulta en el cumplimiento de las metas de la compañía. Es así que, tal como lo mencionó Toala et al. (2017) señalaron que el desempeño laboral son las acciones del empleado para el alcance de metas, en la que se da vital importancia dentro de la unidad productiva.

Como primer objetivo específico, determinar la relación entre el rendimiento en la tarea y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022., conforme a los resultados en la tabla 7, se obtuvo un valor igual a 0,568 y se afirmó que fue una correlación moderadamente positiva, siendo así significativo al nivel de 0.01 con una $\rho = 0.002$ ($\rho < 0.01$); resultados que al ser confrontados con lo encontrado por Alejos et al. (2021) en la

que su objetivo fue establecer la asociación entre el capital psicológico positivo y el desempeño individual de los empleados de la empresa Divemotor, concluyeron que tuvo una correlación moderadamente positiva entre el constructo capital psicológico positivo y el desempeño en la tarea.

Al respecto conviene decir que, Sharma y Sharma (2021) tuvo como objetivo revelar más sobre la contribución de la eficacia del rol y apoyo percibido en el desarrollo del compromiso organizacional, concluyendo que la percepción del rol y los elementos de apoyo en el lugar de trabajo pueden tener impactos ventajosos en el compromiso organizacional; en consecuencia, se evidenció que la dimensión rendimiento en la tarea influye directamente en la eficacia organizacional.

Con estos resultados se pudo inferir que el rendimiento en la tarea involucra las actividades de servicio asumidas con responsabilidad en correspondencia de sus objetivos propuestos, con respecto a las capacidades, conocimientos y compromiso para ser más eficaces en sus roles. Además, Koopmans et al. (como se citó en Gabini, 2018) mencionó que el rendimiento en la tarea es el nivel en que el trabajador demuestra sus competencias para la realización de actividades y que ayuda al nivel técnico de la empresa.

En lo que respecta al segundo objetivo específico, determinar la relación entre el rendimiento en el contexto y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022., conforme a los resultados en la tabla 8, se obtuvo un valor igual a 0,820 y se afirmó que fue una correlación altamente positiva, siendo así significativo al nivel de 0.01 con una $\rho = 0.002$ ($\rho < 0.01$); información que al ser confrontados con lo encontrado por Alejos et al. (2021) que tuvo como objetivo establecer la asociación entre el capital psicológico positivo y el desempeño individual de los empleados de la empresa Divemotor, concluyeron que se encontró correlación moderadamente positiva entre el constructo Capital psicológico positivo y el desempeño en el contexto.

Por otro lado, Sánchez y Saltos (2020) tuvo como objetivo examinar los factores que repercuten en la toma de decisiones y su asociación con la eficacia organizativa en las organizaciones textiles, concluyendo que las decisiones implementadas en base al manejo de procesos racionales incrementan la calidad de la decisión, así como también, contribuyen significativamente a la eficacia organizativa, por ende, se evidenció que la dimensión rendimiento en el contexto

influye directamente en la eficacia organizacional. Con estos resultados se pudo inferir que el desempeño contextual se caracteriza en actitudes que va más allá de las responsabilidades y que tomar decisiones de calidad permite cumplir con los objetivos empresariales. Por lo tanto, Omar (como se citó en Gabini, 2018) expresó que el rendimiento en el contexto son comportamientos cooperativos o de ayuda que tienen consecuencias positivas para la organización.

Referente al tercer objetivo específico, determinar la relación entre los comportamientos laborales contraproducentes y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022, conforme a los resultados en la tabla 9, se obtuvo un valor igual a 0,618 y se afirmó que fue una correlación moderadamente positiva, siendo así significativo al nivel de 0.01 con una $p = 0.000$ ($p < 0.01$); información que al ser comparados con Herdoiza Chichande (2020) que tuvo como objetivo examinar el impacto del comportamiento organizacional en el desempeño laboral del equipo de enfermería, en conclusión existió correlación fuertemente positiva entre las dos variables.

En cambio, Levano Salvador (2022) tuvo como objetivo demostrar de qué manera las relaciones humanas influyen en la eficacia organizacional del Banco de la Nación, concluyendo que existió correlación altamente positiva entre las dos variables. Con lo expresado se encontró coincidencia en cuanto a los resultados de la investigación. En definitiva, se pudo enfatizar que los comportamientos contraproducentes comprenden conductas que realizan algunos empleados, de forma intencional o accidental, y que interfieren con los intereses y los objetivos de la organización. Por lo cual, Sackett (como se citó en Gabini, 2018) se ha referido a los comportamientos laborales contraproducentes como aquellas conductas que vulneran normas organizacionales y afectan el bienestar de la empresa o el de sus trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha verificado correlación altamente positiva entre las variables desempeño laboral y eficacia organizacional con un valor de 0,765 en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C.
2. Se ha verificado correlación moderadamente positiva entre la dimensión rendimiento en la tarea y la variable eficacia organizacional con un valor de 0,568 en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C.
3. Se ha verificado correlación altamente positiva entre la dimensión rendimiento en el contexto y la variable eficacia organizacional con un valor de 0,820 en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C.
4. Se ha verificado correlación moderadamente positiva entre la dimensión comportamientos laborales contraproducentes y la variable eficacia organizacional con un valor de 0,618 en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al encargado de la gerencia de Tablenorte S.A.C., dar seguimiento en el avance de las actividades de cada área y de ser necesario desarrollar el sistema de evaluación por desempeño con el propósito de producir resultados para alcanzar los objetivos planteados.
2. Realizar capacitaciones continuas a los colaboradores e implementar un plan de incentivos para que se pueda lograr un aumento de la productividad, así como generar mayor motivación y compromiso, de tal forma que se consigan mejores resultados en términos de rendimiento.
3. Ofrecer adecuadas condiciones laborales, así como el ambiente, horario de trabajo y el salario que les permita realizar sus actividades de manera eficaz. También, al monitorear el estado de los equipos y maquinarias de la empresa, con ello se puede detectar un fallo con los que pueda hacer mejorar los procesos de producción.
4. Se recomienda a los futuros investigadores abordar este tema frente a grandes retos y cambios que surgen en las empresas para que tengan en cuenta que la consecución de objetivos se debe en gran parte a un buen desempeño laboral y así puedan responder a las necesidades del cliente.

REFERENCIAS

- Afroz, S. (2018). Quality of Work Life: A Conceptual Model. *Advances in Economics and Business Management (AEBM)*, 4(8), 570-578. https://www.researchgate.net/publication/327987586_Quality_of_Work_Life_A_Conceptual_Model
- Aguirre, M. F. (2021, 24 de marzo). *7 consejos para hacer la planificación y organización de tareas de una empresa*. Appvizer. <https://www.appvizer.es/revista/colaboracion/herramientas-colaborativas/planificacion-de-tareas>
- Aiteco Consultores. (s.f.). *Cómo Obtener Información del Cliente*. <https://www.aiteco.com/obtener-informacion-del-cliente/>
- Alejos Castellares, W. S., Chacón Sone, E. G., Salva Ruiz, M. S. y Sandoval Cruz, P. A. (2021). *Relación entre el Capital Psicológico Positivo y el Desempeño Laboral Individual de los empleados pertenecientes a la Unidad de Negocio de Venta de Repuestos de la empresa Divemotor* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656893>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Rivera Lozada de Bonilla, O., Acuña Gamboa, L. A. y Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Bhasin, H. (2020, October 26). *Organizational Effectiveness – Definition, Meaning and Six systems*. Marketing91. <https://www.marketing91.com/organizational-effectiveness/#:~:text=1%20Definition.%20Organizational%20effectiveness>

- Bhasin, H. (2022, January 8). *Effective Communication – Definition, Types and Barriers*. Digiaide. <https://digiaide.com/effective-communication/>
- Bidault, O. (2017, 30 de octubre). *6 consejos para eliminar la negatividad en el trabajo*. Waterlogic. <https://www.waterlogic.es/blog/6-consejos-para-minimizar-la-negatividad-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Bourne, J. (2022, February 4). *What Is Job Satisfaction and Why Is It Important?* Positive Psychology. <https://positivepsychology.com/job-satisfaction/>
- Brown, L. (2019, October 21). *How to Improve Cooperation in the Workplace*. TeamBonding. <https://www.teambonding.com/improve-cooperation-amongst-co-workers/>
- Business Recorder. (2021, December 22). *Textile tantrums: nuance missing*. <https://www.brecorder.com/news/40141807>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D. y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calvo, L. (2022, 9 de marzo). *¿Qué es la misión de una empresa y cómo definirla?* GoDaddy. <https://es.godaddy.com/blog/que-es-la-mision-de-una-empresa-y-como-definirla/>
- Campos Morales, N. (2021). *Gestión logística y eficacia organizacional en el personal administrativo del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel A. Carrión en Huancayo 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73537/Campos_MN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cattaneo, G. (2021, 20 de julio). *Creatividad Empresarial: Características, Impacto y Cómo Fomentarla*. <https://guidocattaneo.com/creatividad-empresarial-caracteristicas-impacto-y-como-fomentarla/>

- Ceutaldia. (2022, 19 de mayo). *El PSOE acusa al Gobierno de "ineficaz" y dice que ya había un proyecto para el mercado 5 veces más barato.* <https://www.ceutaldia.com/articulo/politica/psoe-acusa-gobierno-ineficaz-insiste-que-habia-proyecto-mercado-5-veces-mas-barato/20220519201843246874.html>
- Ekinci, A. &, Sakiz, H. (2020). *Servant Leadership Within the Context of Organizational Efficac.* IGI Global. <https://www.igi-global.com/chapter/servant-leadership-within-the-context-of-organizational-efficacy/236412>
- El Tiempo. (2022, 5 de abril). *Paro de transportistas: S/. 60 millones de pérdidas en primer día de manifestaciones.* <https://eltiempo.pe/paro-de-transportistas-s-60-millones-de-perdidas-en-primer-dia-de-paro-da/>
- Encyclopaedia Britannica. (2022, April 7). What is technology? *Technology.* <https://www.britannica.com/technology/technology>
- Escudero Sánchez, C. L. y Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica.* Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Europa Press. (2022, 8 de abril). *Confemetal considera que intervenir precios y prohibir despidos es "ineficaz" a medio plazo y "empobrecedor".* <https://www.europapress.es/economia/macroeconomia-00338/noticia-confemetal-considera-intervenir-precios-prohibir-despidos-ineficaz-medio-plazo-empobrecedor-20220408163145.html?fbclid=IwAR1sAGSuN3a4SQu5ehxu05GNlIbputO4uX93sb7eZ6p6voQrgmmF-ckeDfB0>
- Fletcher, J. (2022, April 19). *What Is Job Performance?* SmartCapitalMind. <https://www.smartcapitalmind.com/what-is-job-performance.htm#:~:text=Job%20performance%20is%20the%20sum%20total%20of%20a,of%20their%20knowledge%20of%20overall%20production%20and%20workflow.>

- Freund, L. (2018, 1 de febrero). *Qué es un conflicto disfuncional*. Geniolandia.
<https://www.geniolandia.com/13084626/que-es-un-conflicto-disfuncional>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Editorial Teseo.
[https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-
rendimiento-laboral/](https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-i-rendimiento-laboral/)
- García-Allen, J. (2015, 28 de mayo). *La Autoeficacia de Albert Bandura: ¿crees en ti mismo?* Psicología y Mente.
<https://psicologiaymente.com/psicologia/autoeficacia-albert-bandura>
- Gestión. (2021, 7 de noviembre). *LibertadParaCrecer: región Loreto, pobre desarrollo económico y social*.
[https://gestion.pe/fotogalerias/libertadparacrecer-region-loreto-pobre-
desarrollo-economico-y-social-noticia/](https://gestion.pe/fotogalerias/libertadparacrecer-region-loreto-pobre-desarrollo-economico-y-social-noticia/)
- Global Village Space. (2022, April 5). *Kia suspends booking of cars in Pakistan*.
[https://www.globalvillagespace.com/kia-suspends-booking-of-cars-in-
pakistan/?fbclid=IwAR2RZ5S5pEHWDII8PmA0tpiJfJKY8he8kqlqx9vSXZy
zsfXv9qpj3MujG5k](https://www.globalvillagespace.com/kia-suspends-booking-of-cars-in-pakistan/?fbclid=IwAR2RZ5S5pEHWDII8PmA0tpiJfJKY8he8kqlqx9vSXZy zsfXv9qpj3MujG5k)
- Herdoiza Chichande, Z. P. (2020). *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15008>
- Hernández Escobar, A. A., Ramos Rodríguez, M. P., Placencia López, B. M., Indacochea Ganchozo, B., Quimis Gómez, A. J. y Moreno Ponce, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.
[https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontco
ver&dq=metodologia+dela+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi85
MKqk8D3AhWfupUCHaJbBQ84ChC7BXoECAsQCA#v=onepage&q&f=fal
se](https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+dela+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi85MKqk8D3AhWfupUCHaJbBQ84ChC7BXoECAsQCA#v=onepage&q&f=false)

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamán Guzmán, G. J. (2020). Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de Producción, Moquegua, Perú. *Instituto Magister de Estudios para el Desarrollo*, 1(1), 59-75. <https://magisterpub.com/ojs/index.php/msj/article/view/27>
- Leiva Ventura, C. R. (2022). *Compromiso organizacional y Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaranchal, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88965>
- Levano Salvador, L. A. (2022). Las relaciones humanas y su influencia en la eficacia organizacional del banco de la nación de Huacho - 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5925>
- Liñán, S. (2018, 17 de mayo). *Beneficios de un trabajo desafiante*. Concordia Bienestar y Productividad. <https://grupoconcordia.com.mx/2018/05/17/beneficios-de-un-trabajo-desafiante/>
- Lozano Mejía, E. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo año 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70358/Lozano_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machuca, F. (2022, 4 de febrero). *Eficiencia laboral: ¿qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?* Crehana. <https://www.crehana.com/blog/empleabilidad/eficiencia-laboral/>

- Majidi, A., Zardary, S. & Alivand, Z. (2022). Investigating the Relationship between Self-awareness and Job Performance among the Librarians of Public libraries in East Azerbaijan Province. *Research on Information Science & Public Libraries*, 27(4), 651-678. <https://publij.ir/article-1-2381-en.pdf>
- Marthans, J. J. (2022, abril 3). Acercándonos a un escenario de estanflación, por Juan José Marthans. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/acercandonos-a-un-escenario-de-estanflacion-por-juan-jose-marthans-opinion-noticia/?fbclid=IwAR2RZ5S5pEHWDII8PmA0tpiJfJKY8he8kqlqx9vSXZyzsfXv9qpj3MujG5k>
- Mathende, T. & Yousefi, M. (2021). Transformational Leadership Role and Means Efficacy on Work Performance under Volatile Uncertain Complex and Ambiguous Environment. *Open Journal of Leadership*, 10(4), 277-299. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=113698>
- Mendoza Doria, J. (2019). Modelos de desarrollo empresarial para impulsar la productividad de las MIPYMES. *Ciencias Administrativas Teoría Y Praxis*, 14(1), 73-85. <https://cienciasadmvastyp.uat.edu.mx/index.php/ACACIA/article/view/175>
- Núñez, E. (2022, 10 de enero). *Equipos de alto desempeño en una empresa: Todos para uno y uno para todos*. Crehana. <https://www.crehana.com/cr/blog/empleabilidad/equipos-de-alto-desempeno/>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J. y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://drive.google.com/file/d/16EujosBT9zACw1EVK60-44zRjJ18OZSB/view>

- Ortiz, J. L. (2021, 23 de marzo). *¿En qué consiste la orientación al cliente y cómo aplicarla en la empresa?* HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/orientacion-al-cliente>
- Patel, P. (2021, February 28). Efficacy, Effectiveness, and Efficiency. *National Journal of Community Medicine*, 12(2), 28-34 <http://www.njcmindia.org/uploads/NJCM-12-2-28-341.pdf>
- Pérez, O. (2021, 7 de julio). *7 consejos para dar retroalimentación de desempeño a tus empleados*. Peoplenext. <https://blog.peoplenext.com.mx/7-consejos-para-dar-retroalimentacion-de-desempeno-a-tus-empleados>
- Piquero, I. (2021, 31 de marzo). *Tipos de conductas disfuncionales y sus características*. Psicología-Online. <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-conductas-disfuncionales-y-sus-caracteristicas-5557.html#:~:text=Se%20trata%20de%20un%20tipo,control%20sobre%20su%20propio%20comportamiento>
- Quetglas Pérez, Á. (2020, 8 de abril). *La iniciativa, competencia clave para el trabajo*. El Blog Fundación Adecco. <https://fundacionadecco.org/blog/la-iniciativa-competencia-clave-para-el-empleo-como-desarrollarla/>
- Ramírez-Betancourt, F. D., El Assafiri-Ojeda, Y., Salgado-Cepero, G. y Cruz-Hernández, L. (2020). Análisis de la eficacia de la gestión con enfoque externo en el sector privado. *Ingeniería Industrial*, 41(3), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7674022>
- Ricardo, R. (2020, 13 de octubre). *¿Qué es la participación laboral? – Definición y escala*. Estudiando. <https://estudiando.com/que-es-la-participacion-laboral-definicion-y-escala/#:~:text=En%20resumen%2C%20la%20participaci%C3%B3n%20laboral%20es%20el%20nivel,satisfechos%20est%C3%A1n%20en%20su%20puesto%20y%20organizaci%C3%B3n%20actuales.>

- Ricardo, R. (2020, 10 de noviembre). *Enriquecimiento laboral: definición, ventajas, desventajas y ejemplos*. Estudyando. <https://estudyando.com/enriquecimiento-laboral-definicion-ventajas-desventajas-y-ejemplos/#:~:text=El%20enriquecimiento%20laboral%20es%20un%20concepto%20de%20gesti%C3%B3n,One%20More%20Time%3A%20How%20Do%20You%20Motivate%20Employees%3F>
- Riquelme, M. (2022, 16 de mayo). *¿Qué es la justificación de un proyecto? (con ejemplo)*. Web y empresas. <https://www.webyempresas.com/justificacion-de-un-proyecto/>
- Rocha, E. (2021, 14 de diciembre). *Alineación de marca: ¿qué es y cómo se mide?* InformaBTL. <https://www.informabtl.com/alineacion-de-marca-que-es-y-como-se-mide/>
- RPP Noticias. (2022, 19 de abril). *Desayuno Empresarial USS: Importantes autoridades participaron de la ponencia sobre reactivación económica en la región Lambayeque*. <https://rpp.pe/campanas/publirreportaje/desayuno-empresarial-uss-importantes-autoridades-participaron-de-la-ponencia-sobre-reactivacion-economica-en-la-region-lambayeque-noticia-1400196?ref=rpp>
- Rubió Sánchez, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Ediciones Octaedro. https://books.google.com.pe/books?id=GgilDwAAQBAJ&pg=PT45&dq=eficacia+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQjNia6r73AhV_hJUCHdvHazo4FBDoAXoECAsQAg#v=onepage&q=eficacia%20organizacional&f=false
- Sánchez-Sánchez, V. A. y Saltos-Cruz, J. G. (2020). El proceso de toma de decisiones estratégicas y la eficacia organizativa en las empresas textiles del Cantón Pelileo. *Polo del Conocimiento*, 5(1), 780-797. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2015>

- Sanchis, S. (2020, 14 de julio). *Teoría de las expectativas de Vroom: fórmula y ejemplos*. Psicología-Online. <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom-formula-y-ejemplos-5118.html>
- Schalock, R.L., Verdugo, M.A., Lee, C-S., Lee, T., Van Loon, J., Swart, K. y Claes, C. (2015). *Manual de la Escala de Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES): Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales*. Publicaciones del INICO. <https://www.ifbscalidad.eus/es/instrumentos/manual-de-la-escala-de-eficacia-y-eficiencia-organizacional-oees/110/>
- Sharma, A. &, Sharma, A. (2021). Efficacy of Role and Perceived Organizational Support as Contributory Factors of Organizational Commitment. *Pacific Business Review International*, 13(11), 88-96. https://www.researchgate.net/publication/354380574_Efficacy_of_Role_and_Perceived_Organizational_Support_as_Contributory_Factors_of_Organizational_Commitment
- Sucasaire Pilco, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: presentación e interpretación de los resultados*. Editorial Académica Española. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2241>
- Sy-Corvo, H. (2018, 15 de noviembre). *Teoría de la equidad laboral: modelo, aplicaciones y ejemplos*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/teoria-equidad-laboral/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20equidad%20laboral%20exige%20que,el%20empleado%20%28salario%2C%20beneficios%2C%20intangibles%20como%20reconocimiento%2C%20etc.%29.>
- Talbert, M. (2020, 29 de julio). *Cómo priorizar el trabajo más importante*. Asana. <https://asana.com/es/resources/how-prioritize-tasks-work>

- Toala Bozada, S. P., Álvarez Pinczay, D. E., Osejos Valencia, J. F., Quiñonez Cercado, M. P., Soledispa Reyes, S. G., Osejos Vásquez, A. E., Pionce Moreira, A. E. y Caicedo Plúa, C. R. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. 3Ciencias. https://books.google.com.pe/books?id=p5oFDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=desempe%C3%B1o+laboral+toala&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20toala&f=false
- Turanligil, F. G. & Farooq, M. (2019). *Work-Life Balance in Tourism Industry*. IGI Global. <https://www.igi-global.com/chapter/work-life-balance-in-tourism-industry/210385>
- Van-Vulpen, E. (2022). *A Practitioner's Guide to Organizational Effectiveness*. Academy to innovate HR. <https://www.aihr.com/blog/organizational-effectiveness/>
- Velasquez, J. (2022, 12 de mayo). *Responsabilidades del empleado en la empresa*. Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/definicion-de-responsabilidad/>
- Villar S, P. (2022, mayo 2). FMI sobre el Perú: “Las perspectivas económicas siguen siendo muy inciertas”. *Bloomberg Línea*. <https://www.bloomberglinea.com/2022/05/02/fmi-sobre-el-peru-las-perspectivas-economicas-siguen-siendo-muy-inciertas/>
- Yerro, E. (2018, 5 de diciembre). *¿Qué significa la orientación hacia los resultados en un perfil?* Tu empleo. <https://blog.infoempleo.com/a/orientacion-hacia-los-resultados-perfil-profesional/>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre el rendimiento en la tarea y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022 - Determinar la relación entre el rendimiento en el contexto y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022. - Determinar la relación entre los comportamientos laborales contraproducentes y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022. 	<p>H₀: No existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022.</p> <p>H₁: Existe relación entre el desempeño laboral y la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C. Chiclayo, 2022.</p>	<p>Variable independiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia organizacional <p>Variable dependiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño laboral 	<p>Tipo aplicada</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Descriptivo-correlacional</p>

Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa			
Desempeño laboral	Murphy (como se citó en Gabini, 2018) definió al desempeño laboral como el conjunto de hábitos comportamentales del individuo dentro de una empresa que son importantes para las metas organizacionales.	Se puede decir que el desempeño laboral es una variable que expresa la calidad del trabajo dentro de una organización. Aquí incluye tanto las conductas dirigidas a la tarea y al contexto como aquellos comportamientos laborales contraproducentes.	Rendimiento en la tarea	Calidad del trabajo	1	Ordinal	<u>Escala Likert</u> 1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. No estoy seguro(a) 4. Probablemente sí 5. Definitivamente sí			
				Planificación y organización	2; 3					
				Orientación hacia los resultados	4					
				Priorización	5					
				Trabajo eficiente	6					
				Iniciativa	7					
				Retroalimentación	8					
			Cooperación	9						
			Comportamientos laborales contraproducentes					Rendimiento en el contexto	Comunicación efectiva	10
									Responsabilidad	11
									Orientación al cliente	12
									Creatividad	13
									Tareas laborales desafiantes	14
									Negatividad	15
									Conductas disfuncionales en la organización	16
									Equipos disfuncionales	17

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Eficacia organizacional	La eficacia es un concepto que emplean las organizaciones para responder a las necesidades crecientes basado en términos de lograr resultados mediante la utilización de recursos (Schalock et al., 2015).	La variable eficacia organizacional se refiere a la medida para ver qué tan bien el negocio cumple con sus objetivos organizacionales, a través de perspectivas tales como del cliente y de crecimiento.	Perspectiva del cliente	Alineación de servicios	18; 19	Ordinal	<u>Escala Likert</u> 1. Definitivamente no 2. Probablemente no 3. No estoy seguro(a) 4. Probablemente sí 5. Definitivamente sí
				Información de clientes	20; 21		
				Tecnología	22; 23		
			Perspectiva de crecimiento	Misión y resultados	24; 25		
				Participación	26; 27		
				Equipos de alto rendimiento	28; 29		
				Satisfacción laboral	30; 31		
Enriquecimiento laboral	32						

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

Objetivo

La presente encuesta está dirigida a los colaboradores de la empresa Tablenorte S.A.C., la cual tiene como objetivo recopilar información para el desarrollo del proyecto de investigación titulado: “El desempeño laboral y su relación con la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022”.

INSTRUCCIONES:

La siguiente guía contiene preguntas básicas que debes leer detenidamente, recuerda contestar de manera clara y concisa.

1. Definitivamente no
2. Probablemente no
3. No estoy seguro(a)
4. Probablemente sí
5. Definitivamente sí

N°	Preguntas	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	Variable independiente: Desempeño laboral					
	Rendimiento en la tarea					
	Calidad del trabajo					
1	¿Cree usted que posee los recursos necesarios para garantizar la calidad en su trabajo?					
	Planificación y organización del trabajo					
2	¿Considera que la planificación en sus actividades es la más adecuada para alcanzar los objetivos de la empresa?					
3	¿En la empresa están definidas las funciones de los colaboradores para asegurar la productividad?					
	Orientación hacia los resultados					

4	¿Las competencias demostradas en su área de trabajo ayudan a definir los objetivos de la empresa?					
	Priorización					
5	¿Establece prioridades en su lugar de trabajo de acorde al cumplimiento de metas?					
	Trabajo eficiente					
6	¿Cuenta con la capacidad de realizar una actividad con el mínimo de recursos y lograrlas en un tiempo determinado?					
	Rendimiento en el contexto					
	Iniciativa					
7	¿Busca proponer posibles mejoras o soluciones dentro de la empresa?					
	Retroalimentación					
8	¿La supervisión y evaluación permite valorar sus fortalezas y reducir debilidades?					
	Cooperación					
9	¿Es consciente que el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo fomenta relaciones saludables?					
	Comunicación efectiva					
10	¿Considera que las interacciones entre colaboradores generan confianza y buena coordinación laboral?					
	Responsabilidad					
11	¿Demuestra una actitud responsable con las actividades que realiza dentro de la empresa?					
	Orientación al cliente					
12	¿Cuenta con estrategias destinadas a la satisfacción de los clientes?					
	Creatividad					
13	¿Aporta nuevas ideas en beneficio de la empresa?					
	Tareas laborales desafiantes					

14	¿Aceptaría retos laborales para desarrollar nuevas habilidades y adquirir experiencia?					
	Comportamientos laborales contraproducentes					
	Negatividad					
15	¿Sabe usted las consecuencias que conlleva tener una actitud pesimista en su área de trabajo?					
	Conductas disfuncionales en la organización					
16	¿Es consciente que las conductas inapropiadas de algunos compañeros de trabajo perjudican los intereses de la empresa?					
	Equipos disfuncionales					
17	¿Los constantes inconvenientes entre los miembros de equipo puede llegar afectar la rentabilidad?					

N°	Preguntas	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	Variable dependiente: Eficacia organizacional					
	Perspectiva del cliente					
	Alineación de servicios					
18	¿Cree usted que el equipo de servicio y/o productos crean experiencias positivas hacia el cliente?					
19	¿Se supervisa continuamente el rendimiento para garantizar que el equipo se mantenga al día con las demandas del servicio?					
	Información de clientes					
20	¿Comparte datos de clientes para ayudar al equipo de servicio a tomar decisiones enfocadas en el consumidor?					
21	¿La información que se obtiene sobre las necesidades y expectativas del cliente facilita una atención de calidad?					
	Tecnología					

22	¿Es consciente de la importancia de las nuevas tecnologías en la ejecución de actividades?					
23	¿Adopta herramientas digitales y/o plataformas que hagan posible la innovación?					
	Perspectiva de crecimiento					
	Misión y resultados					
24	¿Trabaja en base a compromiso y constancia para ayudar al desarrollo y fortalecimiento de la misión de la empresa?					
25	¿Son las acciones las que permiten identificar mejor los recursos con el fin de obtener buenos resultados?					
	Participación					
26	¿La empresa promueve su participación en los procesos internos?					
27	¿Los directivos se interesan por sus opiniones o aportes para la delimitación de objetivos?					
	Equipos de alto rendimiento					
28	¿Trabaja en equipo de manera coordinada con un claro propósito para lograr el crecimiento organizacional?					
29	¿Se considera un colaborador eficaz en su equipo y aporta valor a la empresa?					
	Satisfacción laboral					
30	¿Se siente a gusto en su puesto y del tipo de trabajo que realiza a diario?					
31	¿Ha recibido incentivos o reconocimientos por hacer un buen trabajo?					
	Enriquecimiento laboral					
32	¿Los directivos brindan oportunidades para el avance o crecimiento personal y profesional de los colaboradores?					

Anexo N° 4: Validación del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO (Cuestionario)

Experto: Mgtr. Pedro Manuel Silva León

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UCV sede Chepén, docente tiempo parcial

Dirección:

e-mail: psilval@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 931575409

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				92
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				92
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				94
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				90
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				90
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				95
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				92
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				95
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				95
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				90

Opinión de Aplicabilidad:

Considero aplicable las variables de estudio y aplicación en dicha tesis.



Pedro Manuel Silva León

DNI N°

Fecha: 20/05/22

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

Experto: Mgtr. Pedro Manuel Silva León

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UCV sede Chepén, docente tiempo parcial

Dirección:

e-mail: psilval@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 931575409

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				92
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				92
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				94
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				90
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				90
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				95
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				92
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?				95
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				95
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				90

Opinión de Aplicabilidad:

Considero aplicable las variables de estudio y aplicación en dicha tesis.



Pedro Manuel Silva León

DNI N°.....

Fecha: 20/05/22

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

Experto: Mgtr. Wilton Carpio Campos

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Particular de Chiclayo – jefe de planificación

Dirección: Las Ñustas 270

e-mail: DOCENTECARPIO@GMAIL.COM

Teléfono: 933208969

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable.



Wilton Carpio Campos

DNI N° 80565745

Fecha: 14/05/22

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

Experto: Mgtr. Wilton Carpio Campos

Centro de Trabajo y cargo que ocupa: Universidad Particular de Chiclayo – jefe de planificación

Dirección: Las Ñustas 270

e-mail: DOCENTECARPIO@GMAIL.COM

Teléfono: 933208969

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?				X
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?			X	
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?			X	

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable.



Wilton Carpio Campos

DNI Nº 80565745

Fecha: 14/05/22

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

Experto: Dr. Waldemar Ramón García Vera
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UCV, docente
Dirección: Urbanización La Pradera
e-mail: gveraw ucv.edu.pe

Teléfono: 979933573

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:

Si es aplicable para la investigación.



Waldemar Ramón García Vera

DNI Nº 16464113.

Fecha: 12/05/22

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
(Cuestionario)

Experto: Dr. Waldemar Ramón García Vera
Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UCV, docente
Dirección: Urbanización La Pradera
e-mail: gveraw ucvirtual.edu.pe

Teléfono: 979933573

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del proyecto de investigación?				X
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?			X	
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?				X
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?				X
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?			X	
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?			X	
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

Opinión de Aplicabilidad:
Si es aplicable para la investigación.



Waldemar Ramón García Vera
DNI Nº 16464113
Fecha: 12/05/22

Anexo N° 5: Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad

Escala: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,878	0,897	17

Escala: Eficacia organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,862	15

Anexo N° 6: Resolución de aprobación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N°0144-2022-UCV-VA-P01-F02/

Chiclayo, 20 de junio de 2022

VISTO:

El informe de la asesora Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas sobre el registro de investigaciones presentado a la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación, y:

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que, en el artículo 6° del Reglamento de Investigación en su Capítulo I, señala: LAS INVESTIGACIONES QUE PUEDAN DESARROLLAR LAS FACULTADES DEBERÁN OBSERVAR LAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN ESTABLECIDAS POR LAS UNIDADES ACADÉMICAS ADSCRITAS A LA MISMA.

Que, el alumno (a) HOYOS MUÑOZ LISBANA Y SARANGO PEÑA KATTY, han sustentado ante el (la) docente Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de Investigación:

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el Proyecto de Investigación titulado EL desempeño laboral y su relación con la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022 cuya Línea de Investigación es: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES, a cargo del (la) alumno(s) HOYOS MUÑOZ LISBANA Y SARANGO PEÑA KATTY de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: DESIGNAR como docente asesor a la Mgtr. Patricia Ivonne Chavez Rivas, del proyecto de investigación mencionado en el Artículo Primero.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Mgtr. Cesar Eduardo Pinedo Lozano

Coordinador de la Escuela de Administración



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "El desempeño laboral y su relación con la eficacia organizacional en el área de producción de la empresa Tablenorte S.A.C., Chiclayo, 2022", cuyos autores son HOYOS MUÑOZ LISBANA, SARANGO PEÑA KATTY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 05 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 12-07- 2022 10:29:41

Código documento Trilce: TRI - 0321500