



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral
de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones -
Lambayeque 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro de Gestión de Talento Humano**

AUTORA:

Novoa Avalos, Fátima Lucila Juana (orcid.org/0000-0003-2332-5513).

ASESORA:

Dra. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn (orcid.org/0000-0003-4781-8646).

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta escala más a seguir superándome se la dedico a mi madre en primer lugar porque estuvo ahí siempre alentándome, creyendo en mí y brindándome su apoyo en todo momento, también se la dedico a mi familia, mi padre, mis hermanos que me motivan a seguir avanzando profesionalmente, y sin duda alguna también se la dedico a nuestro creador a Dios que es el que hace que esto sea posible y se acuerdo a su voluntad.

Agradecimiento

Mi agradecimiento va para los Docentes que a lo largo de este tiempo nos fueron enseñando cada tema que fue ampliando nuestros conocimientos a pesar de las dificultades de adaptarnos a esta plataforma, o los temas de red internet que complico un poco el proceso supieron comprender y apoyar para poder avanzar y hacer posible la culminación de la maestría, también agradecer a la universidad Cesar Vallejo con facultarnos la modalidad virtual para poder seguir creciendo profesionalmente.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	18
3.1.Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3.Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5.Procedimientos	21
3.6.Método de análisis de datos	22
3.7.Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de datos por prueba de Kolmogorov-Smirnov	23
Tabla 2 Correlación por Rho de Pearson entre clima organizacional y desempeño laboral	24
Tabla 3 Distribución de datos por prueba de Kolmogorov-Smirnov	25
Tabla 4 Correlación por Rho de Spearman entre dimensión realización personal del clima organizacional y desempeño laboral.....	26
Tabla 5 Correlación por Rho de Spearman entre dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y desempeño laboral	27
Tabla 6 Correlación por Rho de Spearman entre dimensión supervisión del clima organizacional y desempeño laboral	28
Tabla 7 Correlación por Rho de Spearman entre dimensión comunicación del clima organizacional y desempeño laboral	29
Tabla 8 Correlación por Rho de Spearman entre dimensión condiciones laborales del clima organizacional y desempeño laboral	30

Resumen

El propósito principal del presente estudio se enfocó en determinar la relación estadística existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una muestra de 100 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del departamento de Lambayeque. Para ello, se tuvo en consideración el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, además de la administración de dos cuestionarios considerados como instrumentos de medición para cada variable. Los principales resultados sostuvieron la existencia de una relación estadísticamente significativa y positiva entre las variables de estudio: clima organizacional y desempeño laboral ($p = .000$; $rho = .376$), con ello se concluyó que cuanto mejor sea el desarrollo de la primera variable, mejores resultados se percibirán en la segunda.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The main purpose of this study was to determine the statistical relationship between organizational climate and work performance in a sample of 100 employees of the telecommunications company in the department of Lambayeque. For this purpose, the quantitative approach, non-experimental design, correlational level and cross-sectional cut were taken into consideration, in addition to the administration of two questionnaires considered as measurement instruments for each variable. The main results supported the existence of a statistically significant and positive relationship between the study variables: organizational climate and work performance ($p = .000$; $rho = .376$), thus concluding that the better the development of the first variable, the better results will be perceived in the second one.

Key words: organizational climate, work performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral que se percibe dentro una organización se vincula al desarrollo de un clima organizacional, el cual responde a experiencias emocionales en los colaboradores que surgen como resultado de sus percepciones sobre los diversos de manejar el desarrollo o evaluación de la empresa. Por tanto, el clima organizacional se relaciona a las conductas de quienes integran una empresa, que en su conjunto dan lugar al denominado desempeño laboral, el cual es un factor esencial para la consecución de las metas organizacionales.

Según Aguirre (2022), la propagación de la Covid-19 ha traído consigo diversas afectaciones en diferentes sectores de trabajo, lo cual ha generado un cambio radical en el desarrollo de las actividades vinculadas a los mismos. De aquí que, para el 2020, en América Latina y el Caribe, Europa y Asia Meridional, presentó una pérdida elevada de horas de trabajo debido a la propagación de la covid-19 y las medidas de bioseguridad adoptadas para su mitigación, lo que significó una pérdida económica importante; asimismo, se encontró que, más del 93% de trabajadores a nivel mundial se han visto afectados por el cierre de centros laborales a comienzos del 2021 (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).

En este sentido, el clima organizacional es sumamente importante debido a su implicancia en los procesos llevados a cabo dentro de la organización, entendiendo por estos a la comunicación, la toma de decisiones, la solución de conflictos y la motivación, así como en su repercusión sobre el progreso de la entidad y la satisfacción de sus integrantes (Iglesis et al., 2020), lo cual se refleja por medio del rendimiento de estos últimos, quienes aportan al logro de objetivos internos y externos, siendo un influyente efectivo en la búsqueda de mejoras para la institución (Barradas et al., 2021).

En un estudio desarrollado en Afganistán se encontró que el clima organizacional favorable conduce a percibir un óptimo desempeño laboral de los trabajadores (Luqman et al., 2020); así también, en Ecuador se determinó que la variación en los niveles del clima organizacional alteraba los niveles del rendimiento de los

trabajadores involucrados (González & Morales, 2020). Por otro lado, en Colombia se evidenció niveles medios en la satisfacción de trabajadores respecto al clima organizacional, lo que pudo haber sido causado por la identificación de aspectos favorables en la gestión de la entidad y negativos que afectaban el desempeño laboral diario de los implicados (Bárcenas et al., 2021).

Por otro lado, Chagray et al. (2020) encontraron que el 72.5% de trabajadores de una empresa de Lima valoran su clima organizacional como bueno y el 82.5% se desempeña laboralmente de forma excelente. No obstante, en una empresa de Jaén se registró que el 17% de colaboradores perciben de forma negativa su clima organizacional y el 11% no ejecuta sus funciones de forma favorable, presentando un desempeño laboral inadecuado (Barboza et al., 2021), quedando señalado que los niveles o índices de una variable afecta el equilibrio de la otra, lo cual también es evidenciado en el cuerpo de trabajadores de Ayacucho (Pariona et al., 2021).

La evidencia científica vislumbra la influencia del clima organizacional sobre el DL en aquellas personas que prestan sus servicios a una entidad determinada. Es así que, en el entorno local, a causa de una inadecuada gestión estratégica sobre el clima organizacional de una empresa de telecomunicaciones, ubicada en Lambayeque, se ha percibido que sus trabajadores prestan un desempeño laboral calificado como desfavorable, siendo identificado a través de la carencia de recursos para el buen establecimiento de interacciones interpersonales, en el ejercicio de liderazgo y en la desmotivación percibida, lo que trae consigo múltiples consecuencias adversas en el logro de objetivos organizacionales. En consecuencia, es importante ejecutar una investigación que apunte sus esfuerzos a la exposición de datos concretos para ser utilizados como referente en la elección de estrategias promocionales que permitan mejorar el desarrollo de los constructos en poblaciones semejantes.

El desarrollo investigativo del presente proyecto encuentra justificación en su aporte al marco teórico, metodológico y práctico, siendo el primero el que se evidenciará en la reunión de aspectos conceptuales relevantes, así como de estudios antecedentes que permitirán dar respaldo científico debido; el segundo se hará notar en la viabilidad de la investigación al emplear instrumentos validados para

recoger información objetiva sobre los constructos de estudio, lo cual permitirá responder a los objetivos planteados; y la tercera se hará notar en la utilización de los resultados finales como referentes para la identificación y ejecución de estrategias que posibiliten alcanzar mejoras en la gestión del talento humano en una entidad organizacional, manifestándose en la percepción de un clima laboral favorable que motiva al cuerpo de colaboradores a esforzarse en la ejecución de sus funciones.

En congruencia con lo descrito, surge la pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022?, para lo que en la presente investigación se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; determinar la relación entre la dimensión involucramiento laboral sobre el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; determinar la relación entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; determinar la relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; y determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022.

Asimismo, se tiene como hipótesis general que el clima organizacional se relaciona en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; y como hipótesis específicas: existe una relación entre la realización personal y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; existe una relación entre la supervisión y el desempeño laboral en colaboradores

de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; existe una relación entre la comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022; y existe una relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Luego de realizar una exhaustiva búsqueda y revisión de fuentes bibliográficas, de ha podido reunir un conjunto de estudios precedentes que han sido desarrollados a nivel internacional, nacional y local, mismos que son de suma relevancia, dada su valiosa contribución al respaldo científico de la presente investigación.

En este sentido, a nivel internacional, Aguiar (2021) con la finalidad de relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral de funcionarios de Ecuador, utilizó el enfoque cuantitativo y el nivel correlacional, contando con la participación de 95 trabajadores que dieron respuesta a un cuestionario considerado como instrumento de medición. Los resultados muestran una incidencia directa del clima organizacional con el desempeño laboral, indicando que las variables se correlacionan de forma significativa y positiva.

Por su parte, Koskei et al. (2021) arribó una investigación con el propósito de identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una muestra conformada por 126 empleados de administración pública de Kenia. Se trabajó con una metodología cuantitativa y nivel relacional, y se administró dos cuestionarios construidos para fines específicos de la investigación, los cuales permitieron obtener resultados que reconocieron una relación positiva y significativa del clima organizacional sobre el DL de los colaboradores.

Luego, el estudio de Morales (2021) tuvo el objetivo de asociar el clima organizacional con el desempeño laboral en funcionarios públicos de la Fiscalía Provincial de Chimborazo, para lo que se tuvo en consideración una metodología investigativa que residió en el enfoque cuantitativo y alcance relacional, contando con una muestra censal de 116 participantes, quienes dieron respuesta a un cuestionario utilizado como instrumento, mismo que posibilitó el reconocimiento de una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el DL ($p = .000$; $\rho = .625$), lo que permitió concluir que el incremento en los índices de clima organizacional da lugar al incremento del desempeño laboral.

En tanto, Ponce y Gómez (2021) llevó a cabo una investigación cuantitativa de alcance relacional en Ecuador, con finalidad de determinar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en una muestra de 35 trabajadores de

la empresa CHONEPAC, provincia de Manabí, quienes resolvieron a cuestionarios utilizados como instrumentos, mismos que sostuvieron la incidencia del clima organizacional en el 91% del desempeño laboral de los participantes. Se concluyó que se cuenta con un clima organizacional enfocado en la adopción de idóneos canales de comunicación, recursos motivacionales, de reconocimiento y satisfacción de necesidades.

Así mismo, Vera y Suárez (2018) investigaron sobre la relación del clima organizacional en el DL en una muestra de 100 funcionarios de telecomunicaciones del cantón La Libertad (Ecuador). Se empleó el enfoque cuantitativo y corte transversal, además de la encuesta como técnica de investigación, misma que permitió concluir que las variables se relacionan de manera significativa ($p = .000$), lo que significa que la variabilidad en los niveles del clima organizacional afecta al desenvolvimiento de los trabajadores en sus labores diarias.

En cuanto al contexto nacional, Arandía (2022) se interesó por identificar el grado de relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de 43 colaboradores administrativo de una entidad de salud de Andahuaylas, a través de una metodología cuantitativa y correlacional, para lo que se administró cuestionarios considerados como instrumentos. Los resultados indicaron que el clima organizacional se relaciona de manera significativa y directa con el desempeño laboral ($p = .000$; $rho = .599$); asimismo, las dimensiones del clima organizacional: comunicación ($p = .000$; $rho = .477$), involucramiento laboral ($p = .000$; $rho = .589$), realización personal ($p = .001$; $rho = .475$), supervisión ($p = .000$; $rho = .343$) y condiciones laborales ($p = .000$; $rho = .656$) sobre el DL de los participantes.

Por otro lado, Moncayo (2022) se enfocó en determinar la asociación del clima organizacional en el desempeño laboral en 82 colaboradores de la UGEL de Chota, para lo que se empleó un diseño experimental y nivel correlacional, además de cuestionarios que permitieron reunir datos para responder a los objetivos de la investigación. Los hallazgos resaltaron una relación significativa y directa entre los constructos ($p = .000$; $rho = .655$), así como entre la dimensión participación y reconocimiento del clima organizacional ($p = .000$; $rho = .641$), liderazgo ($p = .000$; $rho = .578$) y comunicación ($p = .000$; $rho = .380$) con el DL.

La pesquisa de Najarro (2022) buscó relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral en una muestra conformada por 43 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio de Huarochirí, para lo que se contó con una metodología de investigación cuantitativa, nivel correlacional y corte transversal, considerando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, los cuales condujeron a señalar la existencia de una correlación directa y no significativa ($p = 0.561$; $rho = 0.91$) entre las variables de interés, al igual que entre el clima organizacional y las dimensiones productividad ($p = 0.093$; $rho = 0.260$) y eficiencia ($p = 0,839$; $rho = 0.32$); no obstante, la relación es significativa entre el clima organizacional y la dimensión eficiencia ($p = 0,029$; $rho = 0.333$) del desempeño laboral.

Sosa (2022), por su parte, tuvo el propósito de identificar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en una muestra de 50 trabajadores Municipalidad de Hualmay - Huaura, por medio de un enfoque cuantitativo, haciendo uso de cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos, mismos que señalaron la existencia de una relación significativa entre los constructos ($p = .000$); asimismo, la relación entre la dimensión realización personal de clima organizacional y el desempeño laboral es no significativa ($p = .051$), la dimensión comunicación del clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($p = .000$), al igual que la dimensión condiciones laborales con el desempeño laboral ($p = .000$).

La investigación de Mendoza (2021) buscó relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral en trabajadores públicos de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Se trabajó con un enfoque cuantitativo y un alcance correlacional, empleando el muestreo censal que permitió determinar la participación de 68 sujetos, quienes respondieron a un cuestionario considerado como instrumento de medición, el cual dio lugar a reconocer una relación significativa y positiva entre los constructos ($p = .000$; $rho = .644$), del mismo modo entre la comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral ($p = .000$; $rho = .577$), entre motivación del clima organizacional y el desempeño laboral ($p = .000$; $rho = .466$), y entre el involucramiento laboral del clima organizacional y el DL ($p = .000$; $rho = .540$).

Respecto al entorno local, la pesquisa de García (2022) buscó identificar el grado de relación del clima organizacional con el desempeño laboral de 140 trabajadores de tropa - Batallón de Servicio N° 7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque, para lo que se empleó el nivel relacional, corte transversal y el diseño no experimental, además de considerar el cuestionario como instrumentos de medición. Los principales hallazgos sostuvieron que las variables se relacionan de forma significativa y directa ($rho = .500$), al igual que entre las dimensiones del clima organizacional: trabajo en equipo ($rho = .500$) y comunicación ($rho = .347$) con el DL.

En tanto, en Pomalca se desarrolló un estudio que respondió al enfoque cuantitativo, alcance relacional, con la finalidad de establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en 28 trabajadores asistenciales del Centro de salud Pomalca, para lo que suministró dos cuestionarios considerados como instrumentos de medición. Los principales resultados sostuvieron que el clima organizacional se relaciona significativa y directamente con el desempeño laboral ($p = .000$; $rho = .688$); asimismo, dicha relación significativa se hizo evidente entre las dimensiones del clima organizacional: liderazgo ($p = .004$, $rho = .528$), motivación ($p = .000$; $rho = .765$), reciprocidad ($p = .000$; $rho = .707$) y el DL de los involucrados (Pérez, 2022).

Del mismo modo, Quiñonez (2022) dirigió su estudio a relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral en 74 trabajadores de salud de los centros especializados de salud mental comunitario Lambayeque de Lambayeque, utilizando la metodología cuantitativa, de alcance correlacional, además de la encuesta como técnica de investigación. Se halló una relación directa y significativa entre las variables de estudio ($p = .000$; $rho = .668$), lo que permitió concluir que la variación en los niveles de CO da significancia a los niveles del DL de los trabajadores involucrados.

Así también, Requejo (2022) se enfocó en hallar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral en funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, por medio de una metodología que responde al enfoque cuantitativo, nivel relacional y corte transversal, contando con la participación de 38 trabajadores que dieron respuesta a dos cuestionarios utilizados para la recogida

de datos, mismos que indicaron que existe una relación significativa y positiva ($p = .000$; $rho = .69$) entre las variables de estudio, lo que significó que la variación del clima organizacional daba lugar a la variación del DL en sentido opuesto.

Por último, en Chiclayo se investigó sobre la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de una muestra de 79 servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - Essalud, por medio de una metodología que responde al enfoque cuantitativo, alcance correlacional y corte transversal, haciendo uso de cuestionarios como instrumentos para la medición de las variables. Los principales resultados sostuvieron la existencia de una asociación directa y positiva entre los constructos ($p = .0005$), indicando que cuanto mas favorable es el clima organización, mejores resultados se obtendrán en el DL (Ruiz, 2021).

Por otro lado, para alcanzar mayor comprensión de las variables de estudio, se hace necesario desarrollar aspectos conceptuales relevantes al respecto. Así, la variable independiente, clima organizacional, es definida como factor elemental dentro de los procesos de gestión, modificación e innovación, debido a su marcada influencia sobre los procedimientos y los resultados que son evidenciados en la calidad del servicio brindado y en la evolución de la organización (Iglesias & Torres, 2018).

Desde la perspectiva de Vesga (2020) el clima organizacional se refiere a la metáfora de clima atmosférico que busca exponer un aspecto de importancia en la gestión de una organización, así como a un indicador de desempeño en recursos humanos; de modo que se utiliza para señalar al ambiente, atmósfera o condiciones socioambientales del contexto en el que se desempeña el ser humano que, junto a las percepciones de sus colaboradores, conformar un ente relevante para la dirección de sus esfuerzos que se hacen necesarios para conseguir la mejora en el incremento de la productividad (Iglesias & Torres, 2018).

Patlán (2015) lo define como aquellas percepciones respecto a la política, gestión y procedimientos ejercidos de modo formal e informal en un entorno organizacional, lo cual se vuelve significativo y compartido en coherencia a las interacciones interpersonales evidenciadas (Schneider et al., 2017). Por su parte, Gustafson et al. (2018) lo entienden como la percepción sobre la política y la práctica

organizacional, el cual crece por medio de las interacciones dadas entre los miembros de la entidad, del impacto de la estructura organizacional y por la gestión en el número de sus integrantes, según sus interés y objetivos.

De aquí que, el clima organizacional se desarrolla en función a fluctuaciones dependientes de la frecuencia y fuerza de las interacciones ejercidas (Gustafson et al., 2018). En tanto, la exigencia de un clima organizacional positivo conduce a la productividad incrementada de los trabajadores y su satisfacción en la labor desempeñada que, a su vez, conlleva a conseguir los objetivos organizacionales planteados previamente (Navarro y Hernández, 2013, como se citó en Iglesias y Torres, 2018).

En la misma línea, Piligua y Arteaga (2019) sostienen la existencia de una serie de factores relevantes a considerar en el desarrollo de cualquier organización, a lo que se le aúna la percepción individual de los colaboradores de esta respecto al ambiente de trabajo que se maneja, lo cual incide de forma significativa sobre la productividad percibida. Así, la comunicación se caracteriza por desarrollarse en un sistema abierto, donde se sigue un sentido horizontal para lograr que los colaboradores identifiquen los objetivos, necesidades y logros adquiridos dentro de la organización. Por consiguiente, la colaboración se vincula a la forma comunicativa adoptada, la madurez, el compañerismo y el grado de involucramiento en el trabajo en equipo, de modo que en conjunto contribuyen a la constitución de un adecuado ambiente laboral, lo cual se refleja en la calidad de relaciones establecidas que será percibido por los usuarios (Reyes, 2010, como se citó Piligua & Arteaga, 2019).

El liderazgo, en tanto, centra su atención en el trabajo realizado por los directivos de cada área de trabajo, donde se resalta la singularidad de cada individuo para guiar al personal a cargo a fin de obtener resultados favorables a corto plazo que conllevan a experimentar satisfacción, misma que se configura como el conjunto de actitudes individuales que la persona pone de manifiesto en su centro de trabajo, lo que podría ser influenciado por un adecuado ambiente en el centro de labores, así como por el reconocimiento y motivación a mejorar constantemente. Asimismo, las condiciones físicas del centro laboral también suman importancia en el clima organizacional, ya que la iluminación, la reducción o erradicación de ruidos y el

acceso a recursos potenciales contribuyen al incremento en la productividad en los integrantes de la entidad (Reyes, 2010, como se citó en Piligua & Arteaga, 2019).

En este sentido, es válido reconocer la existencia de diversas posturas que dan sustento teórico al clima organizacional. Así, la *teoría del campo* posibilita la comprensión de aspectos que involucran la cognición, las emociones y la conducta adoptada por el hombre en los diferentes contextos del día a día (Miles, 2012, como se citó en Vesga, 2020). Su autoría se debe a Kurt Lewin, en el año 1951, quien emplea el término campo para referirse a un espacio elemental para el hombre, el cual está conformado por el hombre y el ambiente psicológico tal cual existe para él, siendo esta concepción concedida al desenvolvimiento de los grupos, en los que su espacio vital también involucra al grupo mismo y al ambiente según su percepción particular, por lo que es relevante considerar el campo como una totalidad que contempla a la persona misma y sus implicancias (acciones, pensamientos, emociones, etcétera) y, también, a los factores y características propias de su contexto (Vesga, 2020).

La postura teórica de Lewin sostiene que la conducta humana se encuentra sujeta a la interacción que se llega a establecer entre las características individuales del hombre y las de su entorno, misma que conlleva a adoptar múltiples percepciones y, a su vez, a dar lugar a la conformación del clima organizacional. En tal sentido, el clima organizacional es un proceso dinámico que se ejerce en el contexto laboral y resulta de la interacción descrita, siendo dependiente de las características del contexto y de las percepciones de cada trabajador respecto a este (Vesga, 2020).

Así también, la *teoría de los sistemas de organización* es sustentada por Likert, en el año 1974, quien señala el desempeño laboral del hombre como una consecuencia, en principio, de la conducta adoptada y ejercida por la plana de colaboradores administrativos de la organización, así como de las condiciones de trabajo que evidencian los colaboradores operarios y, adicional a ello, de sus percepciones individuales, expectativas, habilidades y valores (Parra et al., 2018).

Descrito de otro modo, el hombre ejecuta una conducta en función a su percepción sobre la situación en particular, siendo tres factores los que influyen en dicha percepción, lo cual podría explicar el clima ejercido en los subgrupos dentro de la

entidad, tales como: 1) los criterios asociados al entorno, a la tecnología y a la organización misma de la entidad; 2) las características personales, como personalidad, actitudes, motivación y satisfacción; 3) la postura de los integrantes de la entidad, como los subordinados, colegas y superiores (Parra et al., 2018).

En consonancia lo descrito, Palma (2004) señala que el entendimiento del clima organizacional se hace posible a partir de la definición de sus 5 dimensiones. La *autorrealización*, o realización personal, alude a la percepción del trabajador con relación a la probabilidad en que el entorno laboral le posibilita desarrollarse a nivel individual y profesional, teniendo en cuenta las funciones a realizar dentro del mismo (Palma, 2004). Por ello, según Recio-Reyes et al. (2012), la autorrealización se ha visto asociada a la motivación del trabajador en el entorno laboral, así como a la satisfacción consigo mismo, con sus logros y al reconocimiento recibido por parte de la organización.

El *involucramiento laboral* se vincula a la identificación de los valores que caracterizan a la organización en el desenvolvimiento de sus los trabajadores, así como al compromiso asumido por estos para llevar a cabo sus funciones y, consecuentemente, para conseguir el progreso de la organización (Palma, 2004). González-Romá y Bakker (2002, como se citó en De la Garza et al., 2020) señalan que se trata de un estado positivo aunado a la satisfacción y al análisis mental del contexto de trabajo, caracterizándose por el vigor, dedicación y absorción; es decir, es un estado cognitivo y afectivo que no se centra en un solo evento laboral (De la Garza et al., 2020).

La *supervisión* hace referencia a las percepciones sobre la funcionalidad de los colaboradores administrativos o directivos en el ejercicio de sus labores referentes a la facilitación de apoyo y orientación a los de cargos menores para el cumplimiento de las actividades diaria dentro del centro de trabajo (Palma, 2004). Es decir, es la manera en que un colaborador directivo asume su cargo para alcanzar mejoras en el entorno de trabajo y, por consiguiente, en el desempeño de sus subalternos (Robbins & Judge, 2017).

La *comunicación*, por su parte, señala la percepción de los trabajadores sobre la fluidez, claridad y coherencia en datos referentes a la dinámica interna de la

empresa, así como en la atención a los usuarios (Palma, 2004). Configura una capacidad que facilita los diferentes procesos relevantes y necesarios para el progreso de la empresa, tales como la difusión de información entre sus miembros, la reinención de estrategias para la mejora en los procesos administrativos o en la productividad y desempeño de cualquier área o puesto (Canseco & Ojeda, 2016).

Por último, las *condiciones laborales*, se vinculan al reconocimiento de recursos materiales, económicos y psicosociales otorgadas por la organización a sus integrantes para el cumplimiento de sus labores correspondientes (Palma, 2004). Descrito desde la postura de Chiavenato (2019), son aquellas herramientas inherentes al ambiente de trabajo que posibilitan el desarrollo positivo de las funciones asignadas, por lo que son un determinante social de la salud y la calidad de vida del trabajador (Benach et al., 2010, como se citó en Cacia-Barreto et al., 2017).

Respecto a la *variable dependiente*, desempeño laboral, es entendida por López-Martínez et al. (2021) como el modo en que los colaboradores ejecutan sus funciones de forma eficaz con la finalidad de aportar a la consecución de objetivos organizacionales. Es decir, se trata del rendimiento de la persona en el desarrollo de sus funciones en el entorno laboral (Landy, 2005, como se citó en López-Martínez et al., 2021), las cuales deben guardar coherencia con las metas y resultados que se pretende alcanzar, así como con su contribución a la organización (Rodríguez & Lechuga, 2019).

Bautista et al. (2020) la entienden como el conjunto de conductas ejecutadas por el cuerpo de colaboradores de una organización, cuya finalidad es aportar a la consecución de resultados positivos teniendo en consideración los objetivos planteados previamente; es decir, es el accionar del hombre dentro de su entorno de trabajo, lo cual debe ajustarse a los lineamientos preestablecidos por la organización (Palmar & Valero, 2014).

Por su parte, Chiavenato (2019) menciona que el desempeño laboral no solo es evidenciado en los colaboradores de una entidad, sino también en esta última, misma que tiene la finalidad de establecer un conjunto de actividades posibilitadoras de la consecución de los objetivos internos y externos. Por ello,

también se puede entender el desempeño laboral a partir de la asociación entre conductas y resultados organizacionales (Berrios, 2017); de aquí que, se enfatiza el requerimiento de provisiones de materiales y de personal para el progreso de los diferentes procedimientos organizaciones y, consecuentemente, para el óptimo DL de la entidad u organización (Jara et al., 2018).

Es así como el desempeño laboral se caracteriza por la ejecución de actividades, por el desempeño contextual y la productividad individual. El primero se pone de manifiesto en la labor ejercida por el trabajador en beneficio de la organización, para lo que se hace necesario considerar los lineamientos establecidos por los objetivos, planes y liderazgo. El segundo hace referencia a la conducta orientada hacia la realización de tareas o actividades por medio de la persistencia, voluntad y cooperación. Y el tercero se sustenta en la labor realizada por el trabajador con la finalidad de conseguir un objetivo, para lo que se consideran las reglas, procedimientos propios de la entidad (Achoma, 2020, como se citó en Olivera et al., 2021).

Desde la perspectiva de Rodríguez y Lechuga (2019), el desempeño laboral se caracteriza por su vinculación a las condiciones de la organización, las cuales son necesarias para el trabajador desarrolle de manera óptima sus funciones asignadas; es decir, la optimización del desempeño en el entorno laboral se podrá hacer evidente en la medida que la relación con el contexto se torne favorable, entendiendo por este último a las situaciones antecedentes y de acompañamiento a las conductas del trabajador, al tiempo o periodo en que se presentan dichas conductas y al accionar de la persona para conseguir el objetivo anhelado.

En esa línea, el desempeño laboral se sustenta teóricamente en diferentes postulados que profundizan su estudio y conducen a una mejora en su entendimiento, tal es el caso de la *teoría de desempeño laboral* cuya autoría se le atribuye a Campbell, que surge frente a la necesidad de ejecutar una evaluación integral del desempeño laboral, por lo que constituye un pilar teórico que busca constantemente medir el desenvolvimiento tomando como punto de partida la contabilización de sus componentes principales, para luego establecer las estrategias orientadas hacia el cumplimiento de objetivos (Bautista et al., 2020).

La postura teórica de Campbell añade 4 componentes a los que ya se habían delimitado en una pesquisa realizada en el ejército de USA, mismos que se encuentran vinculados a actividades específicas de cada puesto de trabajo, así como a los comportamientos de soporte para el ambiente laboral (Koopmans, 2014, como se citó en Bautista et al., 2020). En consecuencia, se estructura el desempeño laboral en ocho factores: el *dominio de tareas específicas* supone la ejecución de actividades asignadas al puesto de trabajo; *habilidades en tareas no específicas* asociada a la realización de actividades requeridas por el empleador pero que no necesarias son parte de las funciones del puesto de trabajo; la *comunicación oral y escrita* que es la capacidad del trabajador para dirigirse a un público específico mediante el habla o la escritura; *mantenimiento de la disciplina personal*, relacionado a la evitación de conductas adversas en el entorno laboral; *facilitación del rendimiento en equipo*, asociado al apoyo y colaboración de un trabajador hacia sus compañero para alcanzar la meta u objetivo; *supervisión* que es el grado en que una persona influye sobre el desempeño de sus subordinados; y *administración* que son todas aquellas conductas orientadas a la integración de los integrantes de la institución por medio de la dirección en la solución de problemas y organización de los recursos (Campbell et al., 1993, como se citó en Bautista et al., 2020).

Del mismo modo, se hace mención de la *teoría de la motivación e higiene* de Herzberg se sustenta en dos factores que son fundamentales dentro de toda entidad organizacional, tales como son: los factores de higiene que son congruentes con el entorno y se caracteriza por conllevar a que las personas involucradas se sientan insatisfechos en caso se encuentren ausentes, aunque su presencia no causa alteración alguna en su motivación (Madero, 2019); dicho de otro modo, son aquellos factores ajenos al centro de trabajo tales como la remuneración o seguridad laboral (Griffin & Moorhead, 2010, como se citó en Madero, 2019). Y los factores de motivación, se vinculan a la ejecución de las funciones laborales en sí mismas y se diferencia de los primeros porque su presencia trae consigo repercusiones favorables en la persona como el estado de equilibrio pleno, de realización y de motivación que conllevan al desarrollo de una actividad o tarea determinada (Madero, 2019); de modo que se les reconoce como factores internos al centro laboral y contempla a factores como el logro de objetivos

y el reconocimiento del logro mismo (Griffin & Moorhead, 2010, como se citó en Madero, 2019). Así, los primeros factores son llamados de higiene porque hacen referencia a las condiciones mínimas indispensables; sin embargo, la productividad de una institución debe centrar sus esfuerzos en los factores de motivación o intrínsecos (Miner, 2005, como se citó en Madero, 2019).

Sotomayor (2013, como se citó en Del Aguila, 2020) indica que el entendimiento del desempeño laboral puede ser posible si se toma en consideración sus 5 dimensiones o factores, tales como el *desempeño en relación con sus superiores* que hace referencia a la interacción iniciada y sostenida entre el trabajador y su empleador, la cual se debe caracterizar por su positivismo en la generación de un ambiente laboral agradable, puesto que ello constituye un medio para el desarrollo del trabajo productivo (Sotomayor, 2013, como se citó en Del Aguila, 2020), por lo que dicha relación debe llevarse a cabo en un marco profesional, dada la existencia de una interdependencia para la consecución de resultados organizacionales (Deloitte Insights, 2021).

El *desempeño con las condiciones físicas* se vincula a las características físicas del ambiente laboral que inciden sobre el desenvolvimiento diario del colaborador, las cuales varía entre oficinas (Hafiza & Faiza, 2015), tales como la temperatura, el ruido, la iluminación y la ventilación (Sotomayor, 2013, citado en Del Aguila, 2020). Descrito de otro modo, son aquellas especificaciones propias del ambiente de trabajo que van a influir sobre el desempeño y actitudes adoptadas por el personal involucrado (Amorós, 2007).

El *desempeño con participación en las decisiones* señala el involucramiento del colaborador en la identificación y establecimiento de posibles estrategias de solución a situaciones de conflicto percibidas en el entorno de trabajo (Sotomayor, 2013, citado en Del Aguila, 2020), siendo importante debido a que vislumbra el grado de compromiso asumido por el colaborador, permitiendo conseguir resultados positivos a nivel de organización (Carrillo et al., 2013).

El *desempeño con el trabajo* se sustenta en la integración del desempeño de la empresa, de sus colaboradores y su producción, con el objetivo de percibir una mejora en el compromiso e identificación del personal involucrado con la

organización (Sotomayor, 2013, citado en Del Aguila, 2020). Implica la identificación de las funciones laborales, lo que se asocia a la habilidad de la persona para saber qué hacer, por qué hacerlo y para qué hacerlo (Rodríguez & Lechuga, 2019).

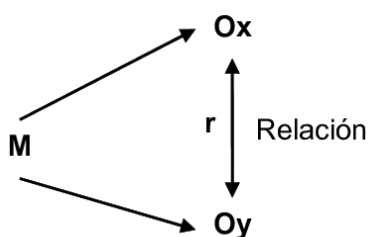
Por último, el *desempeño con el reconocimiento* es una estrategia que aporta al fortalecimiento de la relación entre el colaborador y la organización, dando lugar a una mejora en las relaciones internas que se hacen notar por medio de actitudes positivas a corto y largo plazo, así como en el desempeño laboral favorable (Sotomayor, 2013, citado en Del Aguila, 2020). Se asocia a la atención en las conductas y esfuerzos de los colaboradores de una organización, que son quienes ayudan a conseguir metas preestablecidas (Mathe et al., 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El desarrollo del presente acto investigativo tuvo en consideración el tipo aplicado, puesto que no se generó ninguna teoría, concepto o enfoque nuevo. Asimismo, se trabajó con un diseño no experimental, puesto que se procedió a observar y analizar el desenvolvimiento de las variables en su entorno habitual, sin intención de ejercer algún tipo de manipulación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En la misma línea, se consideró el nivel o alcance de estudio correlacional, ya que se buscó establecer la asociación entre las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral, para lo que se empleó la estadística inferencial; es decir, se pretendió identificar el comportamiento de una variable en función al comportamiento de la otra (Arias, 2020).



Dónde:

M: Muestra 100 colaboradores .

Ox: Valor de la variable independiente: Clima Organizacional

Oy: Valor de la variable dependiente: Desempeño laboral

R: Correlacion.

3.2. Variables y operacionalización

Variable *Independiente*: Clima organizacional

Definición Conceptual:

Hace referencia a la percepción de aspectos vinculados al ambiente laboral en el que se puede diagnosticar cuáles son las acciones que optimizan el funcionamiento de procesos y resultados dentro de la organización (Palma, 2004).

Definición operacional:

La variable se operacionaliza a través de la Escala Clima Laboral CL – SPC, misma que permitirá la evaluación del constructo considerando sus dimensiones: realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión recibida, acceso a información asociada al trabajo y condiciones labora.

Variable *Dependiente*: Desempeño laboral

Definición Conceptual:

Hace referencia al producto de las capacidades individuales de cada colaborador y de aquello que le rodea a este en su entorno de trabajo, considerando las condiciones laborales, circunstancias y motivaciones que lo conducen a la creación de un entorno particular que permiten que su desempeño sea valorado de manera positiva considerando responsabilidades mixtas, constituyendo un proceso cíclico (Sotomayor, 2013).

Definición operacional:

Se operacionaliza por medio del test de Desempeño Laboral, el cual conllevará a la medición de la variable desempeño laboral concibiendo sus dimensiones: Desempeño en relación con sus superiores, desempeño con las condiciones físicas, desempeño con participación en las decisiones, desempeño con el trabajo, desempeño con el reconocimiento.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Se concibe como la agrupación de personas, casos u objetos que presentan características similares entre sí (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). En esa línea, para fines de la presente investigación, se trabajó con un total de 100 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.

3.3.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis en la presente fue un colaborador de una empresa de telecomunicaciones del departamento de Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se utilizó la encuesta, la cual tiene utiliza el cuestionario como instrumento para la evaluación o medición de las variables de interés para el estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.4.2. Instrumentos

Se trabajó con el cuestionario, dado que es un instrumento de relevancia en el desarrollo de estudios con enfoque cuantitativo, encontrándose constituido por una serie de interrogantes o enunciados referidos a la evaluación de las variables de estudio, cuyas respuestas son cerradas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

De este modo, para medir la variable clima organizacional, se considerará la *escala de Clima Laboral (CL-SPAGSC)*, cuya autoría original reside en Palma (2004), quien la desarrolló en el contexto peruano, siendo validada posteriormente por Apaza (2018) en su trabajo de maestría. Tiene el objetivo de evaluar el nivel de percepción global del ambiente laboral en consonancia con la realización personal, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, los cuales conforman las dimensiones de la variable y se encuentran comprendidos en 50 ítems calificados bajo una escala Likert de 5 puntos que va desde (1) ninguno o nunca hasta (5) todo o siempre.

En la escala original se cuenta con una confiabilidad determinada por el coeficiente de Alfa de Cronbach (.097) y una validez establecida por el test de KMO (.980); asimismo, Apaza (2018) validó el instrumento por juicio de expertos y, a su vez, obtuvo una confiabilidad por Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0.98, siendo estos datos los que señalaron su adecuación y, por tanto, aceptación para ser utilizada en la población de interés.

En cuanto a la evaluación de la variable desempeño laboral, se utilizó el cuestionario desarrollado en el entorno peruano por Sotomayor (2013), siendo validado posteriormente por Del Águila (2020) en su trabajo de maestría. Está conformado por 5 dimensiones principales: desempeño en relación con sus superiores, desempeño con las condiciones físicas, desempeño con participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento, mismos que están contemplados en un total de 23 ítems que se califican considerando una escala Lickert de 5 puntos que va desde muy insatisfecho (1) hasta muy satisfecho (5), dando una puntuación mínima de 23 puntos y máxima de 115 puntos. Sotomayor determinó una confiabilidad establecida por alfa de Cronbach (.921) y una validez aceptable, mientras que Del Águila (2020) sostuvo una validación por Análisis Factorial Confirmatorio en el que se demostró una varianza del 42% con cargas por encima de 0.40, además de una confiabilidad de escala total por alfa de Cronbach igual a 0.78, quedando indicado que el instrumento es apto para su utilización en la población de estudio.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó el permiso correspondiente a la empresa de telecomunicaciones departamento de Lambayeque. Posterior a ello, se procedió a realizar las coordinaciones correspondientes respecto a la disponibilidad horaria de los colaboradores para poder desarrollar los instrumentos.

Luego, se procedió a presentar el consentimiento informado a cada colaborador, mismo que deberá ser firmado por estos últimos con la finalidad

de confirmar su aceptación a participar del estudio. Seguidamente, se presentó los cuestionarios considerados a cada participante, indicándoles la predisposición del facilitador a solventar cualquier duda que se presente en el proceso.

3.6. Método de análisis de datos

Dada la naturaleza investigativa, primero, se construyó una base de datos a través del software Microsoft Excel 2019, en el que se codificó las respuestas brindadas por los participantes. Luego, se procedió a exportarla al software estadístico IBM SPSS 26, en el que primero se aplicó la prueba Kolmogorov Smirnov para establecer la normalidad de la distribución de los datos y, con ello, escoger la prueba de correlación a utilizar (Pearson o Spearman) para, posteriormente, desarrollar la contrastación de hipótesis correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo del presente estudio veló por el cumplimiento de los principios éticos que protegen a los participantes, tales como el respeto a las personas, beneficencia y justicia, sustentados por la American Psychological Association (APA, 2017). Dichos principios se contemplan en el consentimiento informado, en el cual se brindará información sobre aspectos de relevancia sobre el estudio: procedimiento, objetivo y derechos. El respeto a la persona se reflejó en la libertad de elección de los participantes, a quienes se les dará a conocer que su participación es libre y voluntaria, y que pueden retirarse en el momento que lo deseen (APA, 2017).

En cuanto al principio de beneficencia, se evidenció en el favorecimiento a los participantes con la devolución de los resultados por medio del correo electrónico brindado, en caso se requiera. Los resultados obtenidos fueron confidenciales, por lo que ninguna persona ajena al estudio accederá a ellos (APA, 2017).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de datos por prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño Laboral	0.061	100	,200*
Clima Organizacional	0.056	100	,200*

Nota: Resultados según SPSS

La tabla 1 refleja la distribución de datos de las variables de estudio: desempeño laboral y clima organizacional, misma que se caracteriza por ser normal, dado que el valor de la significancia es mayor que 0.05 ($p = .200$), por lo que se determina el uso de la prueba paramétrica Rho de Pearson.

Tabla 2*Correlación por Rho de Pearson entre clima organizacional y desempeño laboral*

			Clima Organizacional
		Coefficiente de correlación	,376**
Rho de Pearson	Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

Nota: Resultados según SPSS

En la tabla 2 se muestra la correlación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral establecido por la prueba paramétrica rho de Pearson, encontrándose un coeficiente de significancia menor al 0.05 ($p = .000$) y un coeficiente de correlación igual a 0.376, lo que significa que existe una relación significativa y directa entre las variables de estudio.

Tabla 3*Distribución de datos por prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.061	100	,200*
Realización personal	0.079	100	0.127
Involucramiento laboral	0.191	100	0.000
Supervisión	0.128	100	0.000
Comunicación	0.117	100	0.002
Condiciones laborales	0.160	100	0.000

Nota: Resultados según SPSS

La tabla 3 señala la distribución de datos de la variable desempeño laboral, los cuales siguen una distribución normal ($p = .200$), y las dimensiones del clima organizacional, de las que realización personal sigue una distribución normal ($p = .127$), mientras que las dimensiones involucramiento laboral ($p = .000$), supervisión ($p = .000$), comunicación ($p = .002$) y condiciones laborales ($p = .000$) no siguen una distribución normal, dado que el valor de p es menor a 0.05

Tabla 4

Correlación por Rho de Spearman entre dimensión realización personal del clima organizacional y desempeño laboral

			Realización personal
		Coefficiente de correlación	-0.153
Rho de Pearson	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.129
		N	100

Nota: Resultados según SPSS

Los datos expuestos en la tabla 4 muestran que la dimensión realización personal del clima organizacional se relaciona de manera no significativa ($p = .129$) y negativa ($rho = -.153$) en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque. Esto indica que, no existe relación estadística entre los constructos.

Tabla 5

Correlación por Rho de Spearman entre dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y desempeño laboral

		Involucramiento laboral	
		Coefficiente de correlación	0.128
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.204
		N	100

Nota: Resultados según SPSS

Los datos de la tabla 5 revelan que la dimensión involucramiento laboral se relaciona con la variable desempeño laboral de manera no significativa ($p = .204$), lo que indica que no existe relación estadística entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.

Tabla 6

Correlación por Rho de Spearman entre dimensión supervisión del clima organizacional y desempeño laboral

		Supervisión	
		Coefficiente de correlación	,557**
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

Nota: Resultados según SPSS

En la tabla 6 se evidencian que la relación existente entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral es significativa ($p = .000$) y positiva ($rho = .557$), lo que significa que cuanto mejor sea el ejercicio de supervisión en el trabajo, mejores resultados mostrarán el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.

Tabla 7

Correlación por Rho de Spearman entre dimensión comunicación del clima organizacional y desempeño laboral

		Comunicación	
		Coefficiente de correlación	,372**
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

Nota: Resultados según SPSS

La tabla 7 devela la relación estadística existente entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, la cual es significativa ($p = .000$) y directa ($rho = .372$), lo que deja entender que cuanto mayor sea la comunicación entre los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque, mejor será su desempeño laboral.

Tabla 8

Correlación por Rho de Spearman entre dimensión condiciones laborales del clima organizacional y desempeño laboral

			Condiciones laborales
		Coefficiente de correlación	0.022
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.832
		N	100

Nota: Resultados según SPSS

En la tabla 8 se describe la relación dada entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral, misma que es no significativa ($p = .832$), por lo que se asume que no existe una relación estadística entre la dimensión y la variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.

V. DISCUSIÓN

Tras la administración de los instrumentos tomados en consideración, se organizó los datos en una base de datos y se dio respuesta a los objetivos de investigación. Así, para el objetivo general, se encontró la prevalencia de una relación estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que quiere decir que cuanto más favorable sea el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral que se perciba en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lambayeque. Estos resultados se asocian a lo encontrado en investigaciones precedentes, desarrolladas a nivel internacional y nacional, tales como la de Aguiar (2021), Koskei et al. (2021), Morales (2021), Ponce y Gómez (2021), Vera y Suárez (2018), Arandia (2022), Moncayo (2022), Sosa (2022), Mendoza (2021), García (2022), Pérez (2022), Quiñonez (2022), Requejo (2022), Ruiz (2021), en las que se reconoció la existencia de una relación significativa y positiva entre las variables de estudio; por el contrario, existen investigaciones que se contraponen a los resultados de la presente, tales como la de Najarro (2022), quien encontró la predominancia de una relación no significativa que dio a entender que una variable no incide sobre el desarrollo de la otra; dicho de otro modo, se podrá evidenciar un desempeño efectivo en el desarrollo de las obligaciones asignadas, en la medida que se lleve a cabo una adecuada gestión de los factores involucrados en el clima organizacional de la institución.

Los datos descritos encuentran una justificación teórica en lo referido por Iglesias y Torres (2018), quienes entienden el clima organizacional como aquel factor fundamental para llevar a cabo los procesos de gestión, modificación e innovación, ya que facilitan el desarrollo de procedimientos específicos y, por consiguiente, la percepción de resultados que se reflejan en la calidad del servicio, así como en la evolución organizacional de la entidad; es así que, según Gustafson et al. (2018), el clima organizacional se desarrolla de acuerdo a fluctuaciones dependientes de la frecuencia y fuerza de las interacciones ejercidas, por lo que un clima organizacional favorable permite percibir un incremento en la productividad de trabajadores y su satisfacción en la labor desempeñada que, a su vez, conlleva a conseguir los objetivos organizacionales

planteados previamente (Navarro y Hernández, 2013, como se citó en Iglesias y Torres, 2018). Por su parte, el desempeño laboral es reconocido conceptualmente por diversos autores, por ejemplo, López-Martínez et al. (2021) lo entienden como el modo en que los colaboradores ejecutan sus funciones de forma eficaz con la finalidad de aportar a la consecución de objetivos organizacionales; descrito desde la perspectiva de Landy (2005, como se citó en López-Martínez et al., 2021) se trata del rendimiento de la persona en el desarrollo de sus funciones en el entorno laboral, las cuales deben guardar coherencia con las metas y resultados que se pretende alcanzar, así como con su contribución a la organización (Rodríguez & Lechuga, 2019); de este modo, se infiere que el desempeño laboral de cada miembro colaborador de una institución organizacional impacta sobre el desarrollo de la misma y, por tanto, sobre su evolución favorable o no.

En cuanto al primer objetivo específico, se determinó la existencia de una relación no significativa entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral, lo que indicaría que la variabilidad en los índices de la dimensión no afecta a cómo la muestra involucrada se desempeñe en el desarrollo de sus funciones dentro del entorno laboral. En esa línea, es válido considerar que los resultados se relacionan con los encontrados por autores como Arandia (2022), quien encontró una relación significativa entre la dimensión y la variable en la población de trabajadores de Andahuaylas, al igual que Najarro (2022) que desarrolló su estudio en trabajadores de municipales de San Antonio de Huarochirí, así como Pérez (2022), quien trabajó con colaboradores de Pomalca y encontró que una relación significativa entre la dimensión y la variable, quedando señalado que cuanto el hecho que los involucrados perciban una alta realización personal podría conllevarlos a que lleven a cabo mayor esfuerzo por conseguir un mejor desempeño en el desarrollo de sus funciones, según el puesto laboral que ocupen.

En ese sentido, teóricamente, los resultados se sustentan en lo referido por Palma (2004), quien concibe que la realización personal es también denominada como autorrealización y entiende por ello a aquella percepción propia del trabajador sobre la probabilidad en que el entorno laboral le permite un desarrollo

individual y profesional, teniendo en consideración las funciones a realizar dentro del mismo; consecuentemente, esta dimensión del clima organizacional, ha sido vinculada a la motivación de los trabajadores en el contexto laboral, así como a la satisfacción consigo mismo, con sus logros y al reconocimiento recibido por parte de la organización a la que prestan sus servicios (Recio-Reyes et al., 2012). En esa línea, de acuerdo con lo propuesto por Jara et al. (2018), se hace sumamente necesario e indispensable el requerimiento de provisiones de materiales y de personal para el progreso de los diferentes procedimientos organizaciones y, consecuentemente, para el óptimo desempeño laboral de la entidad u organización, puesto que ello coadyuvará a su vez a la potenciación del personal colaborador.

Respecto al segundo objetivo específico, se ha hallado la existencia de una relación no significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable DL, lo cual indicaría que no el cambio en los niveles del desempeño laboral no afectaría en el involucramiento laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque. De modo que estos resultados se encuentran alineados a lo encontrado por Arandia (2022), quien encontró una relación significativa y positiva entre la dimensión y la variable desempeño laboral.

En esa línea, Palma (2004) indica que el involucramiento laboral hace referencia a la identificación de los valores que caracterizan, e individualizan, a la organización en el desenvolvimiento de sus los trabajadores, así como al compromiso asumido por estos para llevar a cabo sus funciones y, consecuentemente, para conseguir el progreso de la organización. Dicho de otro modo, es de un estado positivo aunado a la satisfacción y al análisis mental del contexto de trabajo, caracterizándose por el vigor, dedicación y absorción (González-Romá y Bakker, 2002, como se citó en De la Garza et al., 2020)

Para el tercer objetivo específico, se encontró que la dimensión supervisión del clima organizacional se relaciona de manera significativa y directa con la variable desempeño laboral, lo que quiere decir que cuanto mejor se ejerza la supervisión, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque. Estos

resultados se vinculan a los hallazgos de Arandia (2022) y Pérez (2022), quienes encontraron una relación significativa y positiva entre supervisión y desempeño laboral; es decir, este último presentará resultados marcadamente positivos, en la medida que la inspección ejercida por quienes asumen cargos directivos, sea adecuada y se caracterice por estar mediada por aspectos como el liderazgo.

Consecuentemente, de forma teórica, se encuentra un respaldo teórico en Palma (2004) que señala la supervisión como aquellas percepciones sobre la funcionalidad de los colaboradores administrativos o directivos en el ejercicio de sus labores referentes a la facilitación de apoyo y orientación a los de cargos menores para el cumplimiento de las actividades diaria dentro del centro de trabajo; es decir, es la forma en que un colaborador directivo asume su cargo para alcanzar mejoras en el entorno de trabajo y, por consiguiente, en el desempeño de sus subalternos (Robbins & Judge, 2017), el cual debe ser desarrollado en conjunto con la dinámica organizacional ejercida en la entidad, por lo que el desempeño laboral no solo es evidenciado en los colaboradores de una entidad, sino también en esta última, misma que tiene la finalidad de establecer un conjunto de actividades posibilitadoras de la consecución de los objetivos internos y externos (Chiavenato, 2019); de aquí que se entiende el desempeño laboral como aquella asociación entre conductas y resultados organizacionales (Berrios, 2017).

Con respecto al cuarto objetivo específico, los resultados indicaron que la dimensión comunicación del clima organizacional se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, lo que señalaría que cuanto mejor se desarrolle la comunicación en el clima organizacional, mejor será el desenvolvimiento labora entre los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque. En ese sentido, los datos encontrados encuentran congruencia con lo hallado por Pérez (2022), García (2022), Moncayo (2022) y Arandia (2022), quienes determinaron la existencia de una relación significativa y directa entre la dimensión y la variable desempeño laboral, lo que quiere decir que en la medida que los mecanismos de comunicación interna sean gestionados adecuadamente dentro de la organización, se podrá percibir resultados sumamente favorables y provechosos

en el clima organizacional y, consecuentemente, en el desenvolvimiento ejercido por los colaboradores de la organización, lo cual podrá verse reflejado en los resultados futuros a nivel interno y externo, mismos que guardan concordancia con los objetivos predeterminados.

Asimismo, según Canseco & Ojeda (2016), la comunicación es la capacidad que hace posible el desarrollo de los diferentes procesos que son necesarios para la evolución de la empresa, tales como la difusión de información entre sus miembros, la reinención de estrategias para la mejora en los procesos administrativos o en la productividad y desempeño de cualquier área o puesto; en tanto, Palma (2004) indica que es la percepción de los trabajadores sobre la fluidez, claridad y coherencia en datos referentes a la dinámica interna de la empresa, así como en la atención a los usuarios. En ese sentido, se reconoce que la comunicación es una actividad ejercida dentro del entorno laboral, por lo que caracteriza a esta última y se aúna a la productividad individual de cada colaborador, además de considerar la labor ejercida por el trabajador en beneficio de la organización, para lo que se hace necesario considerar los lineamientos establecidos por los objetivos, planes y liderazgo; la conducta orientada hacia la realización de tareas o actividades por medio de la persistencia, voluntad y cooperación; y por último, la labor realizada por el trabajador con la finalidad de conseguir un objetivo, para lo que se consideran las reglas, procedimientos propios de la entidad (Achoma, 2020, como se citó en Olivera et al., 2021).

Por último, para el quinto objetivo específico, se encontró que la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la variable desempeño laboral se relacionan de manera significativa, por lo que se infiere que no existe vinculación estadística alguna, es decir, la alteración de niveles no incide entre sí entre los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque. De este modo, los hallazgos se relacionan lo identificado en otros estudios como el de Arandia (2022), Moncayo (2022) y Sosa (2022) y Pérez (2022), quienes hallaron la existencia de una relación estadísticamente positiva y significativa entre los constructos; esto da lugar a resaltar la importancia del establecimiento adecuado de las condiciones

laborales, puesto que ello conduciría a la percepción de mejoras significativas en el desenvolvimiento diario de los trabajadores en el desarrollo de las funciones asignadas según sus puestos de trabajo.

Así, según la evidencia bibliográfica, las condiciones laborales son reconocidas como aquellos recursos materiales, económicos y psicosociales otorgadas por la organización a sus integrantes para el cumplimiento de sus labores correspondiente (Palma, 2004); es decir, son aquellas herramientas inherentes al ambiente de trabajo que posibilitan el desarrollo positivo de las funciones asignadas, por lo que son un determinante social de la salud y la calidad de vida del trabajador (Chiavenato, 2019). Desde la postura de Rodríguez y Lechuga (2019), el desempeño laboral se caracteriza por su vinculación a las condiciones de la organización, mismas que son necesarias para el trabajador desarrolle de manera óptima sus funciones asignadas; es decir, la optimización del desempeño en el entorno laboral se podrá hacer evidente en la medida que la relación con el contexto se torne favorable, entendiendo por este último a las situaciones antecedentes y de acompañamiento a las conductas del trabajador, al tiempo o periodo en que se presentan dichas conductas y al accionar de la persona para conseguir el objetivo anhelado.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque, lo que indica que cuanto mayor sea el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral de los individuos involucrados.
2. La dimensión realización personal del clima organizacional no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, lo que quiere decir que la variabilidad en los niveles estadísticos de la dimensión no afecta a los niveles que se obtengan en el desarrollo de la variable en los trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.
3. Se identificó una relación no significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la variable desempeño laboral, quedando de manifiesto que no existe relación estadística entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.
4. Existe una relación significativa y directa de la dimensión supervisión del clima organizacional con la variable desempeño laboral, lo que significa que cuanto mejor sea el ejercicio de supervisión en el trabajo, mejores resultados mostrarán el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.
5. La relación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la variable desempeño laboral es significativa y directa, por lo que queda entendido que cuanto mayor sea la comunicación entre los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque, mejor será su desempeño laboral.
6. La dimensión condiciones laborales se relaciona estadísticamente de forma no significativa con la variable desempeño laboral, por lo que se asume que no existe una relación estadística entre la dimensión y la variable en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en el departamento de Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la empresa de telecomunicaciones del departamento de Lambayeque, gestionar junto al equipo de recursos humanos un plan de mejora para el abordaje del clima organizacional y, con ello, del desempeño laboral de los trabajadores.
2. Al equipo de recursos humanos, desarrollar evaluaciones regulares de desempeño y tomar en consideración la opinión de los colaboradores, con la finalidad de reconocer aquellos aspectos fundamentales que se deben trabajar para conseguir mejores resultados organizacionales.
3. A los colaboradores expresar sus molestias, requerimientos y necesidad que son importantes cubrir para que puedan desarrollar sus funciones de manera óptima, además de involucrarse en el desarrollo de las diferentes actividades propuestas por el equipo encargado en la organización.

REFERENCIAS

- Aguiar, J. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco*. [Tesis de maestría; Universidad Técnica de Ambato]. Ambato - Ecuador: Repositorio Institucional de la UTA. <https://bit.ly/3uMatFd>
- Aguirre, L. (2022). Clima institucional: una revisión bibliográfica. *Ciencia Latina*, 6(1), 1280. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1578
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Escuela de Economía. USAT. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/103.htm>
- Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Antiplano de Puno]. Repositorio Institucional de la UNAP. <https://bit.ly/37j90Nz>
- Arandia, Y. (2022). *Clima organizacional y su influencia con el desempeño laboral del personal administrativo de una entidad de salud, Andahuaylas periodo 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3rz7xcF>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración* (1° ed.). Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros*, 9(1), 92-101. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166>
- Bárcenas, D., Pastás, E., & Pantoja, M. (2021). Clima organizacional en funcionarios públicos de la Secretaría de Gobierno de Pasto. *Informes Psicológicos*, 21(1), 217-229. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v21n1a14>
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 1(1), 21 - 40. <https://bit.ly/34nx0O8>

- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://bit.ly/33uYKjc>
- Berrios, F. (2017). Prevención de riesgos laborales y desempeño de trabajadores del Instituto Continental, Huancayo. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 7(2), 197-202. <https://doi.org/10.18259/acs.2017024>
- Cacua-Barreto, L., Carvajal-Villamizar, H., & Hernández, N. (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta. *PSICOESPACIOS*, 11(19), 99-119. <https://doi.org/https://doi.org/10.25057/issn.2145-2776>
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(2), 183-194. <https://bit.ly/3GXcGAm>
- Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., & González, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 1(1), 61-75. <https://bit.ly/3oY4x8o>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- De la Garza, M., Carpio, J., Lopez, J., & Rodriguez, P. (2020). El liderazgo de servicio en relación al involucramiento en el trabajo. *Espacios*, 41(8), 1-12. <https://bit.ly/3v3ftpn>
- Del Aguila, I. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de instituciones educativas, Yurimaguas*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3jMxNft>

- Deloitte Insights. (2021). *La disrupción en la relación empleador y trabajador relación empleador y trabajador*. Venezuela. <https://bit.ly/3MepwOi>
- García, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de tropa - Batallón de Servicio N° 7 de la 7ma Brigada de Infantería - Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3rxaxX5>
- González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. <https://bit.ly/3swtkRW>
- Gustafson, B., Pomirleanu, N., & Mariadoss, B. (2018). A review of climate and culture research in selling and sales management. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 38(4), 1-24. <https://doi.org/10.1080/08853134.2018.1426992>
- Hafiza, S., & Faiza, M. (2015). Impact of workforce diversity on organizational performance in the education sector of Karachi Pakistan. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 6(10), 1258-1273. <https://bit.ly/3JtRQds>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES. <https://bit.ly/3rOWzjG>
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). An approach to organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. <https://bit.ly/3oRNq0L>
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. <https://bit.ly/3uE4q5y>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-460. <https://bit.ly/3I1uThr>
- Koskei, S., Musebe, R., & Mbaraka, R. (2021). The Effect of Psychological Climate on Employee Performance in Government Ministries, Nandi county, Kenya.

Journal of Economics, Management Sciences and Procurement, 1(1), 1-18.
<https://bit.ly/3HUGIWf>

López-Martínez, B., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el Estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>

Luqman, M., Rehman, J., Islam, Z., & Khan, S. (2020). Effect of organizational climate upon the job performance of instructors' physical education. *Pedagogy of Physical Culture and Sports*, 24(2), 72-76.
<https://doi.org/10.15561/26649837.2020.0204>

Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29(e2153), 1-18.
<https://doi.org/http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Mathe, H., Pavie, X., & O'Keeffe, M. (2011). *Valorar a las Personas para Crear Valor: Un enfoque innovador para impulsar la motivación en el trabajo*. Instituto para la Calidad de Vida Diaria. <https://bit.ly/3GHM1aE>

Mendoza, F. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, año 2021*. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. Puente Piedra: Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3HSE6bB>

Moncayo, K. (2022). *El clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Chota*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3rvPgqg>

Morales, A. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios de la Fiscalía Provincial de Chimborazo*. [Tesis de maestría; Universidad Técnica de Ambato]. Ambato - Ecuador: Repositorio Institucional de la UTA. <https://bit.ly/3JjoD4S>

- Najarro, H. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio – Huarochirí*. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. Huarochirí: Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3rNKv2a>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). *La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición*. Observatorio de la OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL SPC*. Universidad Ricardo Palma.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. <https://bit.ly/3ByJIFz>
- Pariona, R., Rivero, Z., & González, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 308-314. <https://bit.ly/34OnzqN>
- Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J., Valenzuela, I., Payares, K., Alvarino, C., Navarro, N., Charris, P., & Ramírez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Espacios*, 39(50), 21. <https://bit.ly/3lLw059>
- Patlán, J. (2015). Definición, medición y consecuentes del clima organizacional: resultados de tres estudios en población mexicana. En J. Uribe, *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (págs. 39-94). Manual Moderno.
- Pérez, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial del Centro de salud Pomalca, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3vsw6co>

- Piligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1-24. <https://bit.ly/3to7pwY>
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i2.1851>
- Quiñones, R. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales de salud de los centros especializados de salud mental comunitario Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3uQUkhF>
- Recio-Reyes, R., Gómez-Sánchez, D., López-Gama, H., & Oviedo-Marín, R. (2012). Autorrealización de los empleados de la presidencia municipal de Rioverde, San Luis. *CienciaUAT*, 6(3), 14-19. <https://bit.ly/3sRjSsr>
- Requejo, L. G. (2022). *Clima organizacional y desempeño de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo]. Chiclayo: Repositorio Institucional de la UCV. <https://bit.ly/3BiUQqh>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Eddison-Wesley.
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeños de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - Essalud, Lambayeque Perú, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional de la UP. <https://bit.ly/3vv8ROZ>
- Schneider, B., González-Romá, V., Ostroff, C., & West, M. (2017). Organizational Climate and Culture: Reflections on the History of the Constructs in JAP. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 468–482. <https://doi.org/10.1037/apl0000090>

- Sosa, A. (2022). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad de Hualmay - Huaura, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la UNJFC. <https://bit.ly/37qLsWX>
- Sotomayor, F. (2013). *Desempeño laboral. Desarrollo de cuestionario de evaluación*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidence of the organizational climate in the labor performance, the customer service: Telecommunications corporation of the canton La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. <https://bit.ly/38MqtOy>
- Vesga, J. (2020). El constructo "Clima organizacional". In M. García, J. Vesga, & C. Gómez, *Clima organizacional: Teoría y práctica* (pp. 9-18). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la realización personal sobre el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022?</p> <p>P.E.2: ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral sobre el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022?</p> <p>P.E.3: ¿Cuál es la relación entre la supervisión sobre el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022?</p> <p>P.E.4: ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1: Determinar la relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022.</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre la dimensión involucramiento laboral sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022.</p> <p>O.E.4: Determinar la relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022.</p> <p>O.E.5: Determinar la relación entre</p>	<p>Hipótesis general: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H.E.1: Existe una relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel - Lambayeque 2022.</p> <p>H.E.2: Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel - Lambayeque 2022.</p> <p>H.E.3: Existe una relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel - Lambayeque 2022.</p> <p>H.E.4: Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel - Lambayeque 2022.</p>	Variable independiente: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Realización personal	*Desarrollo personal *Desarrollo profesional	1 - 10	Nominal	Muy favorable (210 – 250)
			Involucramiento laboral	*Valores organizacionales *Compromiso organizacional	11 - 20		Favorable (130 – 209)
			Supervisión	*Apreciación de funcionalidad de superiores *Calificación a superiores.	21 - 30		Media (130 – 169)
			Comunicación	*Percepción de funcionamiento interno. *Atención a usuarios o clientes.	31 - 40		Desfavorable (90 – 129)
			Condiciones laborales	*Reconocimiento de recursos *Condiciones físicas	41 - 50		Muy desfavorable (50-89)
			Variable dependiente: Desempeño Laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Desempeño en relación con sus superiores	*Grado percibido de nivel de confianza entre jefes y subordinados *Grado de apoyo cuando se requiere	1 – 5	Nominal	Bajo (0 - 30)
			Desempeño con las condiciones físicas	*Grado de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo. *Grado de condiciones idóneas para evitar accidentes.	6 – 10		Medio (31 - 61)
			Desempeño con participación en las decisiones	*Grado de autonomía percibida para decidir en la realización del trabajo. *Grado de participación en las	11 - 16		Alto (62 - 92)

<p>P.E.5: ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022?</p>	<p>las condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel – Lambayeque 2022.</p>	<p>H.E.5: Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Bitel - Lambayeque 2022.</p>	<p>decisiones laborales.</p>	<p>Desempeño con el trabajo</p> <p>*Grado de responsabilidad, compromiso e identificación con la organización. *Grado de satisfacción en la ejecución del trabajo realizado.</p>	<p>17 - 20</p>		
			<p>Desempeño con el reconocimiento</p> <p>*Grado percibido de reconocimiento y ascensos por el ente superior. *Percepción de incentivo monetario y de capacitación. *Reconocimiento de logros incentivos.</p>	<p>21 - 23</p>			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica. Diseño: Transversal, no experimental, correlacional.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde: O_x: Valor de la variable independiente: Clima Organizacional O_y: Valor de la variable dependiente: Desempeño laboral R²: Prueba de regresión logística ordinal Nivel: Explicativo Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p>Población: 100 colaboradores</p> <p>Muestra: 100 colaboradores.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, censal.</p>	<p>Variable independiente: Clima organizacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Sonia Palma (2004) Validación: Marleny Apaza Miranda (2018)</p> <p>Variable dependiente: Desempeño Laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Flor Sotomayor (2013) Validación: Isabel Del Aguila (2020)</p>		<p>1° Generación de base de datos. 2° Se extraen datos descriptivos 3° Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov) 4° Prueba de correlación (Pearson o Spearman) 5° Contrastación de hipótesis</p>		

Anexo 2. Instrumentos de evaluación

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

(Palma, 2004)

INSTRUCCIÓN: Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente lo manifestado en los enunciados siguientes:

1= Ninguna o nunca

4= Mucho.

2= Poco.

5= Todo o siempre

3= Regular o algo.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución					
2. El jefe se interesa por el éxito del empleado.					
3. Se participa en definir los objetivos y las acciones de lograrlo.					
4. Se valora los altos niveles de desempeño.					
5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10. Se reconocen los logros en el trabajo.					
11. Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
12. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
16. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
17. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal.					
19. Hay clara definición de misión, visión y valores en la institución.					
20. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
21. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					

ÍTEMS	1	2	3	4	5
22. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24. Se recibe la preparación necesaria para realizar del trabajo.					
25. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
30. Existe un trato justo en la empresa.					
31. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
33. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
34. Existen suficientes canales de comunicación.					
35. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
38. El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
39. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40. Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
41. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42. Los objetivos de trabajo son retadores.					
43. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
45. Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46. Existe buena administración de los recursos.					
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ÍTEMS	1	2	3	4	5
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
45. Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46. Existe buena administración de los recursos.					
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Mba. Luis Alberto Saavedra Carrasco.....
DNI: 42933119.....

Especialidad del validador: Dirección estratégica de empresas e investigación en cultura organizacional.....

Chiclayo 18 de mayo del 2022.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Luis A. Saavedra Carrasco
Dni 42933119

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
45. Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46. Existe buena administración de los recursos.					
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES DNI: 18173945

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TRUJILLO, 25 de NOVIEMBRE del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ÍTEMS	1	2	3	4	5
44. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
45. Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46. Existe buena administración de los recursos.					
47. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48. Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
49. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ : Juan Francisco Zentner Alva DNI: 16698898

Especialidad del validador: Administración y Gerencia

.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Mayo del 2022.

Dr. Juan Francisco Zentner Alva
 DOCENTE

Firma del Experto Informante.

TEST DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

(Sotomayor F., 2013)

Estimado trabajador, seguidamente se le presenta una relación de interrogantes sobre su ambiente laboral, por lo cual sírvase marcar con una X dentro del recuadro, que usted considere su percepción que describa el ambiente laboral de su institución.

Muy Insatisfecho:1 Algo Insatisfecho: 2 Indiferente:3 Algo Satisfecho:4 Muy Satisfecho:5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus jefaturas inmediatas					
4. El modo en que sus superiores juzgan su trabajo.					
5. El apoyo que recibe de sus jefes.					
6. La ventilación de su lugar de labores					
7. La iluminación de su lugar laboral.					
8. El entorno físico y el espacio con que cuenta su lugar de labores.					
9. La limpieza, higiene y bioseguridad de su lugar de labores.					
10. La temperatura de su local de labores.					
11. El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.					
12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					
13. Su participación en las decisiones de su Área.					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución.					
15. La igualdad y justicia de trato que recibe de su institución.					
16. La potestad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
17. Su trabajo le brinda oportunidades de efectuar actividades en las que usted sobresale.					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.					
19. La satisfacción que le da su trabajo por sí mismo.					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.					
22. La organización le proporciona oportunidades de capacitarse.					
23. La remuneración que recibe.					

18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.						
19. La satisfacción que le da su trabajo por sí mismo.						
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.						
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.						
22. La organización le proporciona oportunidades de capacitarse.						
23. La remuneración que recibe.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES DNI 18173945

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

TRUJILLO, 25 de MAYO del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.						
19. La satisfacción que le da su trabajo por sí mismo.						
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.						
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.						
22. La organización le proporciona oportunidades de capacitarse.						
23. La remuneración que recibe.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Mba. Luis Alberto Saavedra Carrasco.....
DNI:42933119

Especialidad del validador: Dirección estratégica de empresas e investigación en cultura organizacional.....

Chiclayo 18 de mayo del 2022.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MBA Lic.
Luis A. Saavedra Carrasco
Dni 42933119

Firma del Experto Informante.

18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
19. La satisfacción que le da su trabajo por sí mismo.							
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar.							
21. Las oportunidades de ascenso que tiene.							
22. La organización le proporciona oportunidades de capacitarse.							
23. La remuneración que recibe.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ : Juan Francisco Zentner Alva DNI 16698898

Especialidad del validador: **Administración y Gerencia**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de Mayo del 2022


 Dr. Juan Francisco Zentner Alva
 M. S. C. EN T.E.
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE.

Anexo 3. Operacionalización de variables

Variable clima organizacional

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Hace referencia a la percepción de aspectos vinculados al ambiente laboral en el que se puede diagnosticar cuáles son las acciones que optimizan el funcionamiento de procesos y resultados dentro de la organización (Palma, 2004).	La variable se operacionaliza a través de la Escala Clima Laboral CL – SPC, misma que permitirá la evaluación del constructo considerando sus dimensiones: realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión recibida, acceso a información asociada al trabajo y condiciones laborales.	Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	*Desarrollo personal *Desarrollo profesional *Valores organizacionales *Compromiso organizacional *Apreciación de funcionalidad de superiores *Calificación a superiores. *Percepción de funcionamiento interno. *Atención a usuarios o clientes. *Reconocimiento de recursos *Condiciones físicas	<i>Nominal</i> (1) <i>Ninguno o nunca</i> (2) <i>Poco</i> (3) <i>Regular o algo</i> (4) <i>Mucho</i> (5) <i>Todo o siempre</i>

Variable desempeño laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>Hace referencia al resultado de las habilidades individuales de cada colaborador y de todo aquello que le rodea a este en su entorno de trabajo, considerando las condiciones laborales, circunstancias y motivaciones que lo conducen a la creación de un entorno particular que permiten que su desempeño sea valorado de manera positiva en términos de responsabilidades mixtas y constituye un proceso cíclico (Sotomayor, 2013).</p>	<p>Se operacionaliza por medio del test de Desempeño Laboral, el cual conllevará a la medición de la variable DL concibiendo sus dimensiones: Desempeño en relación con sus superiores, desempeño con las condiciones físicas, desempeño con participación en las decisiones, desempeño con el trabajo, desempeño con el reconocimiento.</p>	<p>Desempeño en relación con sus superiores</p> <p>Desempeño con las condiciones físicas</p> <p>Desempeño con participación en las decisiones</p> <p>Desempeño con el trabajo</p> <p>Desempeño con el reconocimiento</p>	<p>*Grado percibido de nivel de confianza entre jefes y subordinados</p> <p>*Grado de apoyo cuando se requiere</p> <p>*Grado de aceptación de condiciones adecuadas para la salud y el trabajo.</p> <p>*Grado de condiciones idóneas para evitar accidentes.</p> <p>*Grado de autonomía percibida para decidir en la realización del trabajo.</p> <p>*Grado de participación en las decisiones laborales.</p> <p>*Grado de responsabilidad, compromiso e identificación con la organización.</p> <p>*Grado de satisfacción en la ejecución del trabajo realizado.</p> <p>*Grado percibido de reconocimiento y ascensos por el ente superior.</p> <p>*Percepción de incentivo monetario y de capacitación.</p> <p>*Reconocimiento de logros incentivos.</p>	<p><i>Nominal</i></p> <p>(1) <i>Muy insatisfecho</i></p> <p>(2) <i>Algo insatisfecho</i></p> <p>(3) <i>Indiferente</i></p> <p>(4) <i>Algo satisfecho</i></p> <p>(5) <i>Muy satisfecho</i></p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones - Lambayeque, 2022", cuyo autor es NOVOA AVALOS FATIMA LUCILA JUANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TRUJILLO, 16 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN DNI: 19081715 ORCID 0000-0003-4781-8646	Firmado digitalmente por: VALZASA el 16-08-2022 12:23:22

Código documento Trilce: TRI - 0416845