



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.,
FILIAL JULIACA PROVINCIA DE SAN ROMÁN – PUNO, 2023.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. FLOR MILAGROS VARGAS MURIEL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A., FILIAL

AUTOR

Flor Milagros Vargas Muriel

RECuento DE PALABRAS

17206 Words

RECuento DE CARACTERES

100314 Characters

RECuento DE PÁGINAS

104 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 21, 2024 11:14 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 21, 2024 11:16 AM GMT-5

● 14% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.


- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


M. Sc. Lizbeth Charaja Fernández
DOCENTE
UNA - PUNO




D.Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO

Resumen



DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación principalmente a mi madre Constantina Muriel, que siempre estuvo conmigo en las buenas y malas, quien, con su amor, dedicación y esfuerzo me ha brindado el apoyo y la confianza necesaria para alcanzar mis metas y me ha inculcado el don de la humildad, respeto y la generosidad.

Dedico también a mis hermanos Percy, Riquelme, Rony y mis Hermanas Cinthia y Yessenia, quienes siempre estuvieron presentes, apoyándome en alguna forma, para el logro de este sueño.

Y por último quiero dedicar esta investigación a mi hija Zoe Dayan por ser motor y motivo para seguir adelante, y a todas las personas que en su momento fueron guías en mi enseñanza antes y durante mi camino como profesional.

Flor Milagros Vargas Muriel



AGRADECIMIENTOS

A mi Señor Jesucristo sobre todas las cosas, con su bendición y cuidado supo dirigirme para cumplir mis objetivos.

Mi agradecimiento a la Universidad Nacional Del Altiplano Puno, a la Escuela Profesional de Administración, por los conocimientos a lo largo de mi formación profesional en esta valiosa institución.

Mi agradecimiento a los directivos de la Empresa Electro Puno S.A.A., por facilitarme la información requerida para el desarrollo de la presente tesis.

Mi agradecimiento a mis padres Prudencio y Constantina, hermanos y hermanas, por brindarme su amor y apoyo incondicional, por su sacrificio constante en pro de mi bienestar.

Agradezco en forma especial a mis jurados y a la M. Sc. Litzbel Charaja Fernández que con su colaboración se hizo realidad la culminación de la investigación y a cada uno de los docentes quienes se encargaron de brindarnos parte de conocimiento y nos supieron inculcar valores para ser personas de bien en nuestras vidas.

Flor Milagros Vargas Muriel



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Hipótesis general	17
1.3.2. Hipótesis específicas	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	18
1.4.1. Justificación práctica	18
1.4.2. Justificación teórica.....	19
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19



1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1. A nivel internacional	21
2.1.2. A nivel nacional	22
2.1.3. A nivel local	25
2.2. MARCO TEÓRICO	26
2.2.1. Clima organizacional	26
2.2.1.1. Dimensión: Realización personal.....	29
2.2.1.2. Dimensión: Involucramiento laboral	31
2.2.1.3. Dimensión: Supervisión.....	33
2.2.1.4. Dimensión: Comunicación.....	35
2.2.1.5. Dimensión: Condiciones laborales.....	36
2.2.2. Desempeño laboral.....	37
2.2.2.1. Dimensión: Motivación.....	40
2.2.2.2. Dimensión: Responsabilidad.....	40
2.2.2.3. Dimensión: Trabajo en equipo.....	41
2.2.2.4. Dimensión: Formación y desarrollo personal	41
2.2.3. Medición del desempeño laboral	42

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO	45
--	-----------



3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	46
3.3.	PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	46
3.3.1.	Técnica de recolección de datos.....	46
3.3.2.	Instrumentos de recolección de datos	46
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	47
3.4.1.	Población.....	47
3.4.2.	Muestra.....	48
3.5.	DISEÑO ESTADÍSTICO	48
3.5.1.	Prueba de normalidad.....	48
3.6.	PROCEDIMIENTOS	50
3.6.1.	Enfoque de investigación	50
3.6.2.	Diseño de investigación	51
3.6.3.	Alcance de investigación.....	51
3.6.4.	Método de investigación	51
3.7.	VARIABLES	53
3.8.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	RESULTADOS	55
4.1.1.	Para el objetivo específico 1: Establecer la relación entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	55
4.1.2.	Para el objetivo específico 2: Establecer la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la	



empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.....	57
4.1.3. Para el objetivo específico 3: Establecer la relación entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	59
4.1.4. Para el objetivo específico 4: Establecer la relación entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.....	61
4.1.5. Para el objetivo específico 5: Establecer la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	63
4.1.6. Para el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.....	65
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	67
4.2.1. Para la hipótesis específica 1.....	67
4.2.2. Para la hipótesis específica 2.....	68
4.2.3. Para la hipótesis específica 3.....	69
4.2.4. Para la hipótesis específica 4.....	70
4.2.5. Para la hipótesis específica 5.....	71
4.2.6. Para la hipótesis general.....	72
4.3. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES.....	76



VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS.....	91

ÁREA: Administración general

TEMA: Clima organizacional y desempeño laboral

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 28 de junio del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Población según el cargo que ocupa dentro la empresa.....	47
Tabla 2 Operacionalización de variables	53
Tabla 3 Prueba de normalidad	48
Tabla 4 Correlación de Spearman	50
Tabla 5 Realización personal y desempeño laboral	55
Tabla 6 Involucramiento y desempeño laboral.	57
Tabla 7 Supervisión y desempeño laboral.	59
Tabla 8 Comunicación y desempeño laboral	61
Tabla 9 Condiciones laborales y desempeño laboral	63
Tabla 10 Clima organizacional y desempeño laboral.	65
Tabla 11 Contrastación de hipótesis específico 1	67
Tabla 12 Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 2	68
Tabla 13 Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 3	69
Tabla 14 Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 4	70
Tabla 15 Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 5	71
Tabla 16 Contrastación de hipótesis general.....	72



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Ubicación del lugar de estudio.....	45
Figura 2 Realización personal y desempeño laboral	97
Figura 3 Involucramiento laboral y desempeño laboral	98
Figura 4 Supervisión y desempeño laboral	98
Figura 5 Comunicación y desempeño laboral	99
Figura 6 Condiciones laborales y desempeño laboral	99
Figura 7 Clima organizacional y desempeño laboral	100
Figura 8 Informando sobre los instrumento y objetivos de la investigación.....	101
Figura 9 Dando a conocer los objetivos de la investigación	102
Figura 10 Respondiendo las dudas del personal de la empresa Electro Puno S.A.A.	102
Figura 11 Informando sobre el correcto llenado de los instrumentos al personal.....	103



RESUMEN

El clima organizacional es fundamental en una empresa debido a que atrae, retiene, reduce el ausentismo y la rotación del talento humano lo que se traduce en un mejor desempeño laboral, a su vez contribuye al logro de los objetivos organizacionales fortalecimiento de la competitividad y la buena reputación de la empresa. La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023. El enfoque de investigación fue cuantitativo de alcance descriptivo – correlacional de diseño no experimental, la técnica que permitió acopiar la información fue la encuesta a través de un cuestionario, la población y muestra fue de tipo censal conformada por 34 trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román. Los resultados obtenidos muestran un clima organizacional de nivel medio en 52.9% con un desempeño laboral regular. Se concluye que existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, la hipótesis general fue aceptada debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,761 con un valor de significancia de 0.000, según la escala de correlación, corresponde a una correlación positiva considerable.

Palabras clave: Clima organizacional, Comunicación, Desempeño laboral, Realización personal, Trabajo en equipo.



ABSTRACT

The organizational climate is fundamental in a company because it attracts, retains, reduces absenteeism and turnover of human talent, which translates into better work performance, in turn, contributes to the achievement of organizational objectives, strengthening competitiveness and the good reputation of the company. The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the company Electro Puno S.A.A., subsidiary Juliaca, province of San Román – Puno, 2023. The research approach was quantitative, descriptive in scope – correlational in design. non-experimental, the technique that allowed the information to be collected was the survey through a questionnaire, the population and sample was census type made up of 34 workers from the company Electro Puno S.A.A., Juliaca subsidiary, province of San Román. The results obtained show a medium-level organizational climate at 52.9% with regular work performance. It is concluded that there is a significant and direct relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the company Electro Puno S.A.A., subsidiary Juliaca province of San Román - Puno, 2023, the general hypothesis was accepted because the Rho correlation coefficient Spearman's is 0.761 with a significance value of 0.000, according to the correlation scale, it corresponds to a considerable positive correlation.

Keywords: Organizational climate, Communication, Job performance, Personal fulfillment, Teamwork.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, conlleva a que el clima organizacional y el desempeño laboral son dos elementos fundamentales en el entorno empresarial contemporáneo, cuya relación estrecha impacta directamente en el éxito y la eficiencia de las organizaciones, el estudio y la comprensión de cómo estos factores interactúan se han convertido en un tema de gran relevancia tanto para la gestión del talento humano, como para la competitividad de las empresas en el mercado actual.

La investigación abarca IV capítulos:

Capítulo I: Se presenta el planteamiento de problema, justificación, interrogantes, objetivos e hipótesis.

Capítulo II: Se encuentra los antecedentes de la investigación y el sustento teórico de la investigación.

Capítulo III: Se muestran los materiales y métodos utilizados en la investigación, considerando enfoque, diseño, tipo de investigación, asimismo la población y muestra considerara, también la forma de acopio de datos, es decir las técnicas e instrumentos utilizados.

Capítulo IV: Se presenta los resultados determinados de acuerdo a los objetivos planteados acompañados de la contratación de hipótesis.



En la parte final se presenta las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados evidenciados en la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el entorno empresarial actual, el clima organizacional y el desempeño laboral son factores críticos que influyen en el éxito y la competitividad de las organizaciones, un clima organizacional positivo y saludable fomenta la satisfacción de los empleados, su compromiso y su productividad, mientras que un clima negativo tiene el efecto contrario, afectando negativamente la moral y el rendimiento de los trabajadores.

A nivel mundial el 75% de empleados o trabajadores no se sienten a gusto en su lugar de labores, debido a distintos factores, clima organizacional, problemas de salud, estrés laboral entre otros, 4 de cada 5 empleados sienten que no prosperan en su trabajo o que no se valora su esfuerzo en una organización. Estas cifras son alarmantes dado que muestran el malestar de los trabajadores por distintos factores, hay investigaciones internacionales que demuestran un clima organizacional deficiente en una gran cantidad de instituciones debido a la carga laboral o por las secuelas que dejó el Covid 19, debido a que los trabajadores estresados tienden a generar un clima organizacional de nivel bajo o malo y en consecuencia se genera un desempeño laboral pésimo o inadecuado (Camarillo, 2022).

En Perú el 86% de los ciudadanos estaría dispuesto a dejar su empleo debido a la falta de atención al clima laboral, lo cual tiene un impacto significativo en su rendimiento en el trabajo, esto refleja la utilización de métodos inflexibles en la producción de bienes o servicios, donde se considera a los empleados como simples máquinas de producción, sin prestar atención a su bienestar, dado que el sistema se enfoca más en alcanzar objetivos institucionales que en satisfacer las necesidades de los trabajadores.



Según la emisora Pachamama Radio (2023) de la región de Puno, las constantes desatenciones por parte de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca, llevaron a que los ciudadanos emprendan una protesta en la cual manifiestan que esta empresa no soluciona las quejas o reclamos que presentan, asimismo aseguran que los trabajadores de esta empresa no realizan bien sus actividades, debido a que desinforman a los usuarios y estos caminan de oficina en oficina, es decir no hay un trabajo en equipo o compañerismo con fines atender de manera inmediata a los usuarios.

Es por ello que la investigación se centra en determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Electro Puno S.A.A., filial Juliaca.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?



- ¿Cuál es la relación entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva y significativa entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.
- Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.



- Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.
- Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.
- Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. Justificación práctica

La investigación presenta una relevancia práctica considerando que el clima organizacional es fundamental en una institución u empresa, debido a que es un beneficio o valor agregado para aquellas instituciones que mantengan un clima organizacional bueno o de nivel alto también genera productividad y mejoramiento del rendimiento laboral, incremento de la satisfacción de los usuarios o clientes y lo más importante que puede generar un clima organizacional bueno en el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, en ese entender la investigación aborda el tema del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. Por otra parte, con esta investigación se pretende evidenciar los aspectos negativos que originan el clima organizacional deficiente o malo para que la empresa pueda tomar acciones con fines de mejoramiento continuo.



1.4.2. Justificación teórica

La búsqueda de diversos enfoques, teorías y modelos de las variables en estudio clima organizacional y desempeño laboral permitió consolidar la información teórica de las variables y dimensiones, no se han encontrado estudios similares con este grupo de personas y en el mismo lugar, es por ello que el propósito del estudio es aportar conocimiento teórico para futuras investigaciones.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.
- Establecer la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.
- Establecer la relación entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.



- Establecer la relación entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.
- Establecer la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Guevara (2018) realizó un estudio en Ecuador con el fin de describir la percepción del clima organizacional y su incidencia en la satisfacción, la metodología que adoptó el autor fue de tipo exploratorio descriptivo, la muestra que tomó el autor fue de 73 individuos entre docentes, administrativos y personal de apoyo, la técnica usada fue la encuesta por medio del cuestionario. Se determinó que los factores que inciden en la satisfacción son netamente sobre conflictos entre colegas, carencia de reconocimiento e incentivos, dado que los colaboradores tienen una percepción desfavorable. Concluyendo en que no existe un modelo de manejo de conflictos, menos políticas de incentivos, a lo que el autor sugirió desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar el clima organizacional e intercedan en la percepción del personal y aumente la satisfacción laboral.

Espinoza (2018) en Ecuador efectuó un estudio con la finalidad de proponer alternativas de mejora, para que sirva de guía a las autoridades o directivos de una empresa, bajo el método de enfoque mixto de nivel correlacional descriptivo con una muestra de 129 colaboradores, con la técnica de la encuesta a través del cuestionario como instrumento. Evidenció un clima laboral de nivel medio dado que hay poco interés de parte de las autoridades por el bienestar y satisfacción de los empleados, estos aspectos negativos son liderazgo inadecuado, falta de reconocimiento, carga de actividades de trabajo, carencia de incentivos



mala comunicación. Concluyendo que estos aspectos dan origen a una desmotivación y en consecuencia un desempeño deficiente.

López (2021) desarrolló un estudio con el propósito de determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral en la Universidad de Guayaquil, la metodología adoptada por el autor fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, la muestra de estudio fue de 52 individuos, bajo la técnica de la encuesta por medio del cuestionario. En los resultados señalo que existe una asociación positiva significativa de las variables. Concluyendo con una propuesta de plan de mejora para los colaboradores, con la cual buscó obtener un clima organizacional agradable para tener un desempeño laboral eficiente y productivo.

Mendoza et al. (2022) efectuó un estudio en Colombia con el propósito de analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, cuyo método fue de diseño descriptivo – correlacional, el grupo de estudio fue de 75 individuos con la técnica de la encuesta. En los resultados se mostró buenas relaciones interpersonales, manejo adecuado de los canales de comunicación en 80%. Concluyeron que el clima organizacional se relaciona de forma positiva y significativamente con el desempeño laboral.

2.1.2. A nivel nacional

Altez y Arias (2019) en la ciudad de Lima efectuó un estudio con el fin de analizar el impacto que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral en el emporio comercial de Gamarra, la metodología que usó fue de enfoque mixto, técnica de la encuesta y entrevista, con sus respectivos instrumentos cuestionario, guía de entrevista. El autor halló como efecto el impacto del clima organizacional



en el desempeño laboral. Concluyendo que los colaboradores tienen mayor rendimiento si el clima organizacional es bueno.

Fernandez (2019) en Cajamarca realizó un estudio con el propósito de determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral, la metodología de investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal, de diseño descriptivo correlacional, la muestra de estudio estuvo compuesto por 110 colaboradores, con la técnica de la encuesta y cuestionario como instrumento. El efecto que evidenció el autor muestra que existe una asociación positiva de un grado moderado entre las variables. Concluyendo que el clima organizacional es de nivel medio y la satisfacción laboral de nivel alto.

Navarro (2020) en la provincia de Sicuani de la región de Cusco desarrolló un estudio con el propósito de determinar la relación existente del clima organizacional y desempeño docente, la metodología que adoptó fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional descriptivo, la muestra fue de 80 maestros, la técnica que usó fue la encuesta a través del cuestionario como instrumento. Su hallazgo indica que el clima organizacional es percibido de forma favorable y que los docentes tienen un buen desempeño laboral. Concluyendo que las variables si se asocian de forma positiva.

Canales et al. (2021) en su investigación sobre el clima organizacional y el desempeño Laboral durante el COVID -19 en el área de ventas en Ferreyros S.A., investigaron con el propósito de determinar la relación de las variables. La metodología fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de alcance correlacional descriptivo, la muestra de estudio fue de 56 colaboradores.



Evidenciaron la existencia de una relación significativa de las variables. Concluyendo que a mayor percepción de un buen clima organizacional mayor será el desempeño laboral de los colaboradores.

Gamarra (2021) en Cusco desarrolló una indagación con el propósito de determinar la relación que existiera entre el clima organizacional y desempeño laboral, la metodología que usó el autor fue de tipo descriptivo - correlacional, la muestra que investigó el autor se conformó de 61 individuos la técnica que usó fue la encuesta y cuestionario como instrumento. Los efectos que halló el autor muestran que el 71,74% perciben un clima organizacional no saludable y un 73.91% se encuentra satisfechos con la situación laboral. Concluyendo que no existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Mena (2021) en Cusco realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en docentes, bajo la metodología de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo de alcance transversal, el objeto de estudio fue de 93 maestros, bajo la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los efectos que halló el autor muestran que existe una relación directa y significativa de variables. Concluyendo que las dimensiones del clima organizacional se relacionan de forma significativa con el desempeño laboral.

Ruiz (2021) en la ciudad de Lima efectuó un estudio con el propósito de determinar la relación entre en clima laboral y desempeño, la metodología de indagación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, el objeto de estudio fue de 79 colaboradores, bajo la técnica de la encuesta. Los hallazgos muestran que existe una relación directa y positiva de variables, el



69.6% manifiestan que el clima laboral es favorable. Concluyendo que existe relación entre el clima laboral y desempeño laboral.

Bardales (2021) en Lima efectuó un estudio con el propósito de determinar la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú, cuyo método fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, el objeto de estudio estuvo constituida por 296 colaboradores, bajo la técnica de recolección de datos de la encuesta, observación, usando como instrumento la guía de observación y cuestionario. Evidenció a 48.3% de los encuestados que manifestaron que el clima organizacional es regular, del mismo modo para la variable satisfacción laboral, el 49.0% manifestaron que es medio. Concluyendo que mientras el clima organizacional es malo, la satisfacción laboral es baja y viceversa.

Cutti (2022) en la ciudad de Huancayo investigó con la finalidad de establecer la relación entre el clima organizacional y estrés laboral, la metodología que adoptó involucro el enfoque cuantitativo de diseño no experimental de alcance correlacional, de método deductivo, trabajó con una muestra de 30 colaboradores, la técnica de recolección de datos estuvo contemplado por la encuesta, por medio del cuestionario. Evidenció que no existe asociación directa entre las variables de estudio. Concluyendo que hay algunos trabajadores que, si presentan estrés, pero de nivel muy bajo por lo que recomendó proponer métodos para reducir esta enfermedad.

2.1.3. A nivel local

Caceres (2018) en la ciudad de Puno efectuó un estudio con el propósito de establecer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, la



metodología fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de alcance explicativo. para hallar los efectos usó la técnica de la encuesta junto con el cuestionario como instrumento, la muestra de estudio fue de 90 colaboradores. Evidenció que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral.

Condori (2022) efectuó un estudio con el propósito de establecer la relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID - 19 en los serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021, la indagación se basó en enfoque cuantitativo, de alcance correlacional de diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo compuesta por 60 serenos. Evidenció la relación significativa y directa de las variables. Concluyendo que el estrés es un problema de salud y que en esa institución fue de nivel alto en consecuencia un desempeño laboral de nivel medio.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Clima organizacional

El concepto de clima organizacional, que a veces se denomina clima laboral, ambiente de trabajo, resalta una importancia significativa para las organizaciones competitivas que pretenden aumentar la productividad y mejorar la calidad del servicio mediante estrategias internas. Se puede llevar a cabo un estudio del clima para identificar los factores clave que pueden estar afectando significativamente el ambiente de trabajo de la organización (Garcia y Ibarra, 2012).



El clima organizacional hace la evaluación subjetiva de muchos factores relacionados con el entorno laboral. Sirve como herramienta de diagnóstico que informa sobre medidas proactivas y correctivas destinadas a mejorar y fortalecer la eficacia de los procesos y resultados organizativos (Palma, 2004).

El concepto de clima organizativo se refiere a la percepción subjetiva que tienen los directivos, los empleados y el público en general de una organización. Esta percepción se forma a partir de sus experiencias e interacciones dentro del entorno laboral, influyendo en última instancia en su rendimiento (Arnoletto, 2009).

El clima organizacional se refiere al ambiente o la atmósfera que prevalece en una organización, empresa o lugar de trabajo. Es un concepto que engloba la percepción y la experiencia colectiva de los empleados en relación con diversos aspectos de su entorno laboral. El clima organizacional puede tener un impacto significativo en la moral de los empleados, su motivación, su satisfacción laboral y en última instancia, en su desempeño y productividad (Quintero et al. 2008).

El clima organizacional es el ambiente laboral en el que los individuos desempeñan sus tareas, así como a las estrategias que un supervisor puede emplear para fomentar una relación más positiva y productiva con sus subordinados. Además, las interacciones entre los miembros de la plantilla de una institución contribuyen a la composición general del denominado clima organizativo. Este fenómeno puede servir tanto de facilitador como de obstáculo para el rendimiento general de la organización, así como para los individuos tanto dentro como fuera de ella. Además, puede actuar como catalizador del debate e influir en el comportamiento de las personas afiliadas a la organización. El concepto que nos



ocupa se refiere a la interpretación subjetiva que los empleados y directivos tienen de su organización, lo que influye en su productividad diaria (Bernal et al., 2014).

En el clima organizacional es un fenómeno etéreo que carece de atributos físicos, pero que posee un impacto palpable en todos los aspectos del funcionamiento de la organización. El concepto de clima psicológico y social del entorno laboral se refiere a las percepciones colectivas que tienen los empleados sobre las condiciones de su lugar de trabajo, abarca las emociones y actitudes que se manifiestan en la comunicación y las interacciones entre los miembros de una organización (Vera y Suárez, 2018).

El entorno engloba los diversos factores que influyen en la capacidad de un individuo para mejorar o disminuir su rendimiento, así como su capacidad para establecer un estado de equilibrio. El concepto al que se hace referencia es la percepción que tienen los individuos de los retos presentes en una organización, así como el impacto que ejercen sobre ellos las estructuras organizativas, los factores internos o externos del proceso de trabajo. Estos factores pueden facilitar o dificultar la consecución de los objetivos de la organización en términos de calidad.

El clima organizacional influye en la motivación y el comportamiento de los empleados ha adquirido importancia como enfoque de gestión y herramienta para la toma de decisiones. Esto permite a los directivos anticipar una mayor productividad y orientar eficazmente los cambios organizativos necesarios para una mejora continua.

Un clima organizacional saludable es beneficioso tanto para los empleados como para la organización en su conjunto, fomenta la satisfacción, la retención de



talento, la productividad y la capacidad de la empresa para atraer nuevos empleados talentosos. Por otro lado, un clima negativo puede llevar a problemas como la alta rotación de personal, el bajo rendimiento y la falta de compromiso. Por lo tanto, las organizaciones suelen poner un gran énfasis en la mejora del clima organizacional como parte de sus estrategias de gestión de recursos humanos (Chuquillanqui, 2023).

El logro de la competitividad en las instituciones públicas o privadas depende del establecimiento de un clima organizacional favorable, es imperativo que estas instituciones den prioridad al establecimiento de mecanismos destinados a mejorar el clima organizacional y fomentar un entorno favorable, siendo crucial debido a la importante influencia que tiene en el rendimiento laboral. Para lograrlo, es fundamental integrar las percepciones de los empleados respecto a diversos factores, entre ellos; estilos de dirección, procesos y procedimientos, políticas, horarios, oportunidades de formación, calidad de vida laboral, relaciones laborales, instalaciones físicas, canales de comunicación, recompensas e incentivos recibidos, además es importante incorporar aspectos relacionados con la realización personal, la implicación en el trabajo, la supervisión, la comunicación y las condiciones de trabajo (Salazar, 2021), son las dimensiones que explican el clima organizacional que se describen a continuación.

2.2.1.1. Dimensión: Realización personal

El concepto que aquí se describe se refiere al reconocimiento y la valoración por parte del trabajador de las potencialidades que presenta el entorno de trabajo a efectos de progreso individual y profesional en relación con sus tareas, teniendo en cuenta las perspectivas de futuro, lo



que permite el crecimiento personal y la autorrealización, para Diaz (2013) es la acción emprendida de los propios objetivos puede considerarse un planteamiento estratégico para alcanzar los resultados deseados. El proceso de autodescubrimiento personal facilita la realización del propio potencial y la motivación es un factor determinante de la realización personal.

La autorrealización es un viaje transformador de introspección y autoexploración independientemente de las aptitudes inherentes a cada uno, los individuos poseen la capacidad de alcanzar la actualización de sus habilidades latentes, siempre que posean una clara aspiración de crecimiento personal, los requisitos para la realización personal o autorrealización se refieren a la consecución de aspiraciones profundas y al cultivo de las capacidades individuales, con el objetivo de hacer realidad los ideales u objetivos planteados para alcanzar la satisfacción personal (Barajas, 2020).

La búsqueda de la realización personal supone un reto formidable para las personas, requiere superar diversos obstáculos, entre ellos la posible interpretación errónea del concepto subyacente. Es importante reconocer que la realización va más allá de la gratificación pasajera y abarca una multitud de objetivos que producen una satisfacción auténtica y duradera (Germain y Shaw, 1993).

El logro de la autorrealización personal en el lugar de trabajo depende de la satisfacción y el disfrute del individuo derivados de sus actividades profesionales. No se requiere que el individuo ostente una



autonomía total en todo momento, sino que conserve un cierto grado de autonomía para participar en actividades que se ajusten a sus puntos fuertes y capacidades. Tener un cierto grado de autonomía también es crucial para que los individuos ejecuten eficazmente mejoras o modificaciones en sus funciones profesionales. La capacidad de gestionar, supervisar el trabajo y las responsabilidades propias. Este concepto se refiere al avance y al establecimiento de un registro tangible de las propias acciones. Es imperativo que los individuos posean la capacidad de aplicar sus habilidades creativas a la tarea que tienen entre manos (Quevedo, 2018).

Además de la realización personal, la satisfacción derivada del empleo se ve reforzada por el cumplimiento de los requisitos de la sociedad, los individuos necesitan la capacidad de establecer conexiones e intercambiar relatos personales, al tiempo que participan en un esfuerzo colectivo. El proceso de intercambio de ideas y perspectivas contribuye al desarrollo intelectual y personal de los individuos (Aciego et al., 2003).

2.2.1.2. Dimensión: Involucramiento laboral

Se refiere al grado en que los empleados se identifican con los valores de la organización y demuestran dedicación a la empresa para cumplir y alcanzar los objetivos fijados, así como para mostrar un rendimiento laboral satisfactorio, permitiendo así la prestación de un mejor servicio (Palma, 2004).

El involucramiento laboral, también conocido como compromiso laboral o engagement en inglés, se refiere al nivel de entusiasmo, dedicación y compromiso que un empleado muestra hacia su trabajo, su



organización y sus objetivos. Es un concepto importante en el ámbito de la gestión de recursos humanos y se considera un indicador clave de la salud y el rendimiento de una organización. Un alto nivel de involucramiento laboral generalmente se asocia con empleados más motivados, productivos y satisfechos (Carrillo et al., 2013).

El autor Zepeda (2010) define el involucramiento como el grado en que una persona quiere tomar parte en las actividades de la organización para la cual trabajan, la idea de implicación en el lugar de trabajo puede reducirse al aspecto personal o la importancia de sentirse satisfecho después de participar en las actividades de la organización, siendo el involucramiento un estado psicológico agradable asociado al trabajo, caracterizado por sentimientos de logro, vitalidad, compromiso y profunda implicación, (Amasifuen, 2016).

El involucramiento laboral no es algo estático y puede cambiar con el tiempo debido a factores internos y externos, las organizaciones a menudo implementan estrategias para fomentar el involucramiento laboral, como brindar oportunidades de desarrollo profesional, establecer comunicación abierta y transparente, recompensar el desempeño destacado, crear un entorno de trabajo que promueva el bienestar y además del equilibrio entre la vida laboral y personal. El objetivo es cultivar un ambiente donde los empleados se sientan valorados, motivados y comprometidos con el éxito de la organización (Parraguez, 2019).



2.2.1.3. Dimensión: Supervisión

La supervisión consiste en que un profesional con más experiencia en una profesión ofrezca orientación y apoyo a personas con menos experiencia en el mismo ámbito profesional (Caceres, 2018), la persona en cuestión desempeña un papel crucial en la mejora del rendimiento profesional de las personas más jóvenes. También supervisan el nivel de los servicios profesionales prestados a los usuarios-consumidores de los que son responsables y actúan como observadores vigilantes de los que se inician en el campo específico. En resumen, los supervisores desempeñan un papel crucial a la hora de subsanar las deficiencias de conocimientos y aumentar la competencia. La supervisión en grupo es el modo de supervisión predominante (Castro, 2023).

Robbins (2015) indica que la supervisión sirve de vínculo crucial entre toda la cadena de mando de una organización y desempeña un papel importante en la gestión comunicativa, es responsable de facilitar el buen funcionamiento de la empresa mediante la coordinación de diversas funciones, además, la supervisión ocupa una posición central dentro de la jerarquía organizativa, ni en la base ni en la cúspide el supervisor se ocupa de interrelacionar y conciliar las fuerzas en conflicto, es importante cumplir eficazmente todos los requisitos previos de esta tarea para optimizar los resultados de los directivos que pretenden mejorar sus procedimientos operativos, por lo tanto el objetivo principal de la supervisión es aplicar eficazmente una estrategia designada.



La importancia de la supervisión radica en la propia organización, afecta tanto a los empleados como a los clientes. Implica el cumplimiento de las normas, la legislación, los reglamentos, los procedimientos, los acuerdos y las políticas de la empresa, desde la dirección hasta el personal recién contratado. En consecuencia, los trabajadores están obligados a demostrar lealtad y poseer un conocimiento exhaustivo de las tareas que se les encomiendan en todo momento, esta actividad es frecuente en diversas instituciones, sobre todo en los establecimientos estatales. Sin embargo, las instituciones privadas tienden a aplicar sistemas de supervisión, control y seguimiento más estrictos pero adaptables. (Bayona, 2021).

El objetivo principal de la supervisión es controlar sistemáticamente y proporcionar ayuda para resolver cualquier problema que pueda surgir en el transcurso del trabajo, los supervisores pueden clasificarse como miembros de la división administrativa situada dentro del sector operativo, principalmente entablan comunicación con el personal operativo y no con sus compañeros supervisores. Además, su interacción con el personal administrativo está muy restringida, y se les percibe como operarios que han sido ascendidos a puestos de supervisión, lo que les dificulta establecerse como subordinados. Un posible problema que puede surgir es que el supervisor experimente un dilema o se encuentre con un conflicto de funciones (Cuadra y Veloso, 2010).



2.2.1.4. Dimensión: Comunicación

Palma (2004) refiere que la comunicación es la acción de transmitir un mensaje, para obtener un entendimiento entre los elementos que participan en ella, es necesario la claridad del mensaje, esta acción se presenta entre dos individuos a más, además comparten el mismo círculo laboral. Asimismo, la comunicación suele considerarse una actividad social crucial, su ausencia impediría el progreso de la humanidad, dejando a los individuos en un estado de desarrollo incipiente. En tal escenario, la formación de la sociedad, la cultura y la civilización serían inalcanzables, la comunicación es un aspecto inherente a las relaciones humanas y como tal tiene una importancia significativa dentro de las organizaciones, es inconcebible imaginar una organización desprovista de comunicación.

En la empresa la comunicación se define como los canales de comunicación que utiliza con el fin de transmitir información hacia los colaboradores, estas deben de ser claras precisas y fluidos (Condori (2022). La comunicación es un proceso intrínsecamente interconectado e íntimamente ligado a las interacciones humanas, para facilitar una comunicación eficaz, es importante establecer un intercambio recíproco o mecanismo de retroalimentación, debido a la mera transmisión de información es insuficiente. De ahí que el acto comunicativo requiera la presencia de un emisor, que tiene la responsabilidad de transmitir el mensaje a un receptor, este proceso es crucial en el establecimiento de conexiones interpersonales, estructuras sociales, esfuerzos de colaboración y marcos organizativos (Andrade, 2005).



Existen tres formas distintas de comunicación organizativa. El primer aspecto se considera un fenómeno social, por lo tanto, engloba un conjunto de mensajes que se intercambian entre los actores de la organización y el público externo. El segundo concepto se considera una disciplina según Gómez (2016) es el "dominio de la comprensión humana que investiga la forma en que se produce el proceso de comunicación dentro de las organizaciones y entre las organizaciones y su entorno". En última instancia, la comunicación se considera un conjunto de metodologías y esfuerzos que emplean diversas tácticas para transmitir mensajes y difundir información de forma eficaz.

La comunicación organizativa está intrínsecamente relacionada con la estructura organizativa, los procesos operativos, los métodos de producción, la dinámica funcional y la generación de flujos de comunicación dentro de una organización. La ocupación de este campo se observa en las diversas direcciones de la información y la comunicación dentro de una organización. Estas direcciones incluyen flujos ascendentes, descendentes y horizontales. La comunicación puede adoptar características formales o informales, puede ser intencionada o no, los individuos y procesos implicados en estas interacciones constituyen la base de este campo de la comunicación (Gomez y Lopez, 2022).

2.2.1.5. Dimensión: Condiciones laborales

Para Condori (2022) es el reconocimiento, la entidad proporciona los elementos físicos, económicos y psicológicos necesarios para la realización de las tareas encomendadas, posibilitando la realización del



trabajo de la mejor manera posible. Se refiere a la aceptación que los empleados tienen de la organización sobre la provisión de herramientas y/o materiales, psicológicos o económicos, para la realización de las tareas asignada.

Espinoza (2018) menciona que las condiciones de trabajo engloban una serie de factores que tienen el potencial de ejercer efectos adversos sobre el bienestar físico y mental de los empleados. Las circunstancias laborales abarcan diversos elementos, como el ambiente de trabajo, el horario laboral, la remuneración, el derecho a vacaciones y el equilibrio entre vida laboral y familiar.

Las condiciones de trabajo engloban los diversos elementos del entorno laboral físico y social, así como las características del propio trabajo. Estos factores influyen en la salud de los trabajadores y también pueden afectar a sus capacidades cognitivas y creativas, las circunstancias del trabajo engloban todos los aspectos relacionados con el empleo y cómo repercute en los individuos. Por lo tanto, las circunstancias del trabajo abarcan no sólo factores relacionados con la salubridad, la seguridad y las características físicas, sino que también incorporan elementos psicológicos en la configuración de estos entornos (Ocsa y Huayra, 2017).

2.2.2. Desempeño laboral

De acuerdo a Perez (2009) el desempeño laboral puede definirse como las acciones o comportamientos observables de los empleados que son pertinentes para la consecución de los objetivos de una organización, estas acciones y comportamientos pueden evaluarse en relación con las competencias de un



individuo y su contribución global a la empresa . El impacto de las emociones y la cognición de un individuo en su comportamiento, la consecución de objetivos y el compromiso tiene implicaciones significativas para su rendimiento laboral.

También Chiavenato (2011) describe el rendimiento laboral como "las conductas o acciones que los empleados exhiben y que son cruciales para alcanzar los objetivos de la organización". Por lo tanto, sugiere que un sólido desempeño laboral es el activo más significativo que una organización puede poseer. Además Mucci (2004) argumenta que el rendimiento está en gran medida influenciado por las expectativas del empleado en relación con su trabajo, sus actitudes hacia el logro y su deseo de mantener un ambiente armonioso. En consecuencia, el rendimiento laboral guarda una estrecha relación con las habilidades y conocimientos que respaldan las acciones de un empleado en el logro de los objetivos de la empresa.

Según Pedraza y Conde (2010) el desempeño laboral es las acciones o conductas de los empleados que tienen importancia para los objetivos de la organización y que pueden evaluarse en función de las competencias individuales y la contribución de cada persona a la empresa, este nivel de desempeño puede ser tanto exitoso como no exitoso, dependiendo de una serie de atributos que a menudo se manifiestan a través del comportamiento.

Robbins (2004) sostiene que el desempeño laboral es el resultado de cómo los empleados abordan sus responsabilidades, tareas y actividades en su puesto de trabajo, y está influenciado por un proceso de interacción y regulación entre el empleado y la empresa. En este contexto, es crucial proporcionar estabilidad laboral a los nuevos empleados, ofreciéndoles beneficios adecuados según sus



roles, lo que incide directamente en un mejor rendimiento laboral, este rendimiento se considera un elemento esencial para evaluar la efectividad y éxito de una organización, la estabilidad laboral aporta a los individuos una sensación de seguridad, bienestar, motivación y salud emocional, en tales condiciones, los empleados están más inclinados a dar lo mejor de sí mismos y a buscar oportunidades para avanzar tanto dentro de la organización como en la sociedad en general.

El rendimiento laboral se relaciona con la manera en que cada empleado lleva a cabo las tareas asignadas y cómo se desenvuelve en ellas, por esta razón, muchas empresas evalúan el rendimiento como una forma de medir la eficacia y eficiencia con la que los trabajadores desempeñan sus actividades (Bohorquez et al., 2020).

El desempeño laboral se refiere al nivel de ejecución, eficiencia y efectividad con el que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el entorno de trabajo, el desempeño laboral es un aspecto fundamental en la evaluación y gestión de recursos humanos en una organización, por tanto tiene un impacto directo en el logro de los objetivos de la empresa (Quintana y Tarqui, 2020).

Un óptimo rendimiento de los empleados se logra a través de un ambiente de trabajo adecuado, para conseguir un buen resultado es esencial contar con personas calificadas que posean el perfil adecuado y que estén alineadas con la cultura de la empresa. Además, deben ser capaces de desempeñar las funciones asignadas de manera efectiva, lo que, en última instancia, contribuirá al cumplimiento de los objetivos de la organización (Goicochea, 2018).



2.2.2.1. Dimensión: Motivación

Uría (2011) menciona que la motivación de una persona, hace que se comporte y actúe de cierta manera, es una combinación de procesos cognitivos, psicológicos y fisiológicos que abordan una situación específica y están activos. La motivación en sí misma es un estado de estimulación interna provocada por una necesidad, y típicamente inicia, mantiene y guía el comportamiento dirigido a lograr un objetivo o meta.

Romero y Jaramillo (2010) describen la motivación como un impulso hacia una meta que lleva al individuo a emprender acciones necesarias para alcanzarla; está conformada por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, y desempeña un papel fundamental en el proceso de aprendizaje como su motor. La falta de motivación dificulta la consecución de metas y objetivos, la consecución de los objetivos se complica por la falta de motivación.

El Ministerio de Salud del Perú (2008) describe la motivación como "las circunstancias que influyen en el grado de esfuerzo que los empleados dedican a su trabajo dentro de la organización, reflejando las intenciones, reacciones y actitudes innatas de las personas cuando se enfrentan a estímulos del entorno que los rodea" (p. 18).

2.2.2.2. Dimensión: Responsabilidad

De acuerdo a Palma (2004) la responsabilidad es un paradigma que las organizaciones construyen implicando valores, principios de un individuo, además de la ética profesional, también es la responsabilidad



con el medio ambiente y todo lo que rodea al ser humano, la responsabilidad social engloba un compromiso con la empresa y sociedad de parte de un colaborador, el lenguaje habitual se precisa responsabilidad como el deber de responder por sus propias acciones.

Navarro (2020) indica que la responsabilidad se puede entender como la atención dedicada al cumplimiento de las obligaciones y labores que forman parte de la ejecución de las funciones laborales. Esto incluye el interés en el trabajo, el nivel de enfoque y la persistencia. También puede ser descrita como el compromiso de una persona para llevar a cabo sus tareas, asumir las consecuencias de sus acciones y poner un esfuerzo adicional más allá de lo requerido, es un valor que le permite reflexionar, gestionar y dirigir su vida en el contexto de una organización y la sociedad.

2.2.2.3. Dimensión: Trabajo en equipo

El término trabajo en equipo se refiere a un grupo de personas que se han comprometido a lograr objetivos compartidos (Palma, 2004), el equipo trabaja en armonía, disfrutando de su trabajo y logrando excelentes resultados, para Mena (2021) trabajar en equipo consta de cooperación de manera articulada con el propósito de obtener metas en común, ello implica respetar las opiniones de los individuos del equipo, además contempla sacar el máximo beneficio del trabajo en equipo.

2.2.2.4. Dimensión: Formación y desarrollo personal

Según Bardales (2021) el desarrollo de los recursos humanos en una organización implica mejorar el rendimiento de los empleados a través



del incremento o la mejora de sus habilidades, conocimientos y actitudes. Esto implica que la organización busca eliminar o prevenir deficiencias en el desempeño, fomentar la flexibilidad y la responsabilidad de los empleados hacia sus responsabilidades con la organización. La formación y el desarrollo personal se refieren a la adquisición de conocimientos, habilidades, competencias y experiencias que permiten a una persona crecer y mejorar en su vida personal y profesional (Tintaya, 2016), estos procesos son fundamentales para el aprendizaje continuo y el crecimiento a lo largo de la vida.

2.2.3. Medición del desempeño laboral

Según Gorriti (2004) la medición de desempeño laboral es un elemento esencial con el que detectar las necesidades de formación del puesto, entendidas estas como la distancia que hay entre lo que un trabajador/a sabe y lo que debe de saber para realizar de forma eficaz las tareas de su puesto de trabajo.

Cualquier administración que no mide su desempeño, impide el natural cambio gradual y está abocada a cambios bruscos, cualitativos y traumáticos producidos por cambios políticos, tecnológicos, etc. Asimismo, toda administración que no mide su desempeño tiene más dificultades a la hora de asentar o hacer estables los cambios que se han demostrado eficaces, y así circunscribir el inevitable cambio electoral a su auténtica naturaleza: estrategia política, orientación del servicio público etc.

El Modelo de Borman y Motowidlo se enfoca en el comportamiento de tarea y comportamiento contextual, el desempeño se basa en ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto.



Desempeño = comportamiento de tarea + comportamiento contextual.

Donde:

- **Comportamiento de tarea:** Actividades que están directamente relacionadas con la ejecución de las tareas del trabajo.
- **Comportamiento Contextual:** Comportamientos que contribuyen al ambiente organizacional, como ayudar a colegas y cumplir con las normas de la organización.

Dando como resultado de la medición del desempeño laboral según modelo propuesto como bueno, regular y malo, esta calificación se describe como:

- **Desempeño laboral bueno**

El desempeño del empleado supera consistentemente las expectativas en todas las áreas clave de su trabajo, muestra un nivel de productividad, calidad, y compromiso, aportando significativamente al éxito de la organización, se caracteriza por ser innovador, proactivo, alta eficiencia, excelente colaboración en equipo, liderazgo destacado, contribuye a la mejora continua.

- **Desempeño laboral regular**

El desempeño del empleado cumple con las expectativas mínimas requeridas para su puesto, muestra una productividad y calidad de trabajo aceptable, no destacan por su excelencia, se caracteriza por cumplir con las tareas asignadas, necesita supervisión ocasional y nivel de compromiso básico.



- **Desempeño laboral deficiente**

El desempeño del empleado es inferior a las expectativas, muestra una productividad y calidad de trabajo significativamente por debajo del estándar requerido, afectando de manera grave el funcionamiento y los objetivos de la organización, se caracteriza por el rendimiento deficiente, alta tasa de errores, falta de compromiso, no cumple con las tareas asignadas, resistencia al cambio y a la mejora, necesita intervención inmediata para corregir el desempeño.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se efectuó en la empresa Electro Puno S.A.A. filial Juliaca Ubicado en Jr. Manuel Prado con Jr. Loreto N° 146 de la provincia de San Román. Esta provincia es una de las provincias de la región de Puno, limita con la provincia de Carabaya, Lampa, Azángaro y la Provincia de Puno.

Figura 1

Ubicación del lugar de estudio



Nota: Google Maps.



3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El estudio incluyó la aplicación de la encuesta para la obtención de datos durante el periodo de junio a julio de 2023.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

3.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta, esta técnica es una herramienta de investigación que se utiliza para obtener información sistemática y estructurada de un grupo de individuos con el propósito de entender sus opiniones o actitudes en relación a un tema en específico (Hernández et al., 2014).

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario para medir el clima organizacional y desempeño laboral, para la primera variable el instrumento fue estructurado por Sonia Palma en el 2004, la validez fue efectuada por juicio de expertos con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.980. Este instrumento engloba 50 ítems con 5 dimensiones sobre la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con una duración de 15 a 30 minutos de aplicación individual, la escala de medición se efectuó con la escala de Likert: Nunca (1), Poco (2), Regular (3), Mucho (4), Siempre (5) (Palma, 2004).

Para la segunda variable se utilizó el cuestionario de Escala de Desempeño Laboral, estructurado por Luis Granados en el (2020), la validez fue desarrollada por juicio de expertos con una confiabilidad de alfa de Cronbach de .969. Este instrumento consta de 28 ítems con 4 dimensiones: motivación,

responsabilidad, trabajo en equipo, formación y desarrollo personal, con una duración de 15 a 30, este instrumento fue aplicado a los trabajadores. La medición fue de la forma siguiente: Nunca (0), A veces (1), Frecuentemente (2), Siempre (3) (Granados, 2020).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.4.1. Población

La población es el cumulo de todos los elementos que corresponde al contexto espacial donde se desarrolla la investigación, Hernández et al. (2014) manifiestan que “la población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 34 trabajadores de la empresa, conformada de la siguiente manera.

Tabla 1

Población según el cargo que ocupa dentro la empresa

Personal	N°
Técnico en operaciones y mantenimiento	5
Analista en atención al cliente	10
Supervisor de servicio técnico	4
Especialista en operaciones y mantenimiento	4
Analista de operaciones	5
Técnico contratista comercial	6
Total	34

Nota. Datos obtenidos de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno.

3.4.2. Muestra

La muestra es una parte reducida de la población o un subconjunto de esta que posee ciertas características (Oseda, 2008). Para la investigación la población de 34 trabajadores es igual a la muestra, es decir es una muestra de tipo censal por contar con una muestra pequeña (López, 1998).

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para determinar el tipo de estadística con la cual trabajar, se realizó la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk.

3.5.1. Prueba de normalidad

Ha: Los datos no presentan una distribución normal.

Ho: Los datos tienen una distribución normal.

A continuación, se aplicó la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk, que se utiliza cuando la muestra es menor a 50.

Tabla 2

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.797	34	0.000
Desempeño laboral	0.692	34	0.000

Nota: Base de datos.

Criterio de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Si p-valor > 0.05, se rechaza la H_a y se acepta la H_o

Entonces se decide que, en la tabla la Sig. En ambas variables y las dimensiones que se contrasta es 0.000, siendo menor a 0.05, interpretándose que, la población no se ajusta a una distribución normal. Por lo tanto, aceptamos la H_a y rechazamos la H_o .

Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica de R de Spearman para la comprobación de hipótesis.

Después de determinar el tipo de estadística, se dio inicio con el conteo y luego con la codificación además la calificación de los instrumentos, seguido de ello; la información que se obtuvo se procesó en el programa SPSS 25, posterior a ello se elaboraron tablas estadísticas, siempre considerando los objetivos. Finalmente se procedió a la interpretación de los hallazgos.

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

R = coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

D = Diferencia de rangos (X – Y).

n = Numero de datos

H1: Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 3

Correlación de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: (Hernández et al., 2014).

El coeficiente de correlación de Rho Spearman se obtiene de puntuaciones obtenidas en una muestra de dos variables. Es decir, se asocia las puntuaciones obtenidas de una variable con la otra variable (Hernández et al., 2014).

3.6. PROCEDIMIENTOS

3.6.1. Enfoque de investigación

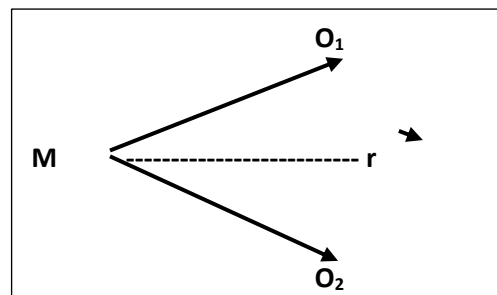
La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, este enfoque proporciona la facilidad de generalizar con mayor precisión los resultados y facilita el control de los fenómenos (Carrasco, 2006). En la investigación se recogió información y estas se presentan en los resultados en estadística descriptiva y correlacional de las variables en función a los objetivos planteados.

3.6.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández et al. (2014) en este tipo de investigaciones no se manipulan las variables, de corte transversal debido a que, el recojo de datos se efectuó en un solo momento, con una coordinación anticipada con el encargado de la empresa Electro Puno S.A.A. filial Juliaca.

3.6.3. Alcance de investigación

La investigación tuvo un alcance descriptivo – correlacional, debido a que permitió describir y relacionar las variables de investigación, clima organizacional y desempeño laboral (Charaja, 2018).



Donde:

M= “Muestra”.

O₁= “Observaciones de la variable 1”.

O₂= “Observaciones de la variable 2”.

r= “Grado de relación existente.

3.6.4. Método de investigación

De manera general se hizo uso del método científico, este método engloba un cumulo de normas que regulan el proceso de una investigación que merezca



ser nominada como científica (Kerlinger y Lee, 2002). En particular se usó el método hipotético – deductivo, debido a que se realizó afirmaciones específicas en base a hechos generales para luego formular la hipótesis y comprobar esta (Carrasco, 2006).

3.7. VARIABLES

Tabla 4

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Índice
Clima organizacional	Realización personal	Oportunidades		
		Reconocimiento		
	Involucramiento laboral	Generación de ideas		
		Capacitación		
	Supervisión	Compromiso		
		Claridad del plan	Nunca (1)	Muy favorable (210 - 250)
		Satisfacción	Poco (2)	Favorable (170 - 209)
	Comunicación	Factor clave	Regular (3)	Medio (130 - 169)
		Objetivos claros	Mucho (4)	Desfavorable (90 - 129)
		Sistema de control	Siempre (5)	Muy desfavorable (50 - 89)
Evaluación				
Desempeño laboral	Condiciones laborales	Normas		
		Acceso a información		
	Motivación	Información adecuada		
		Canales de comunicación		
	Responsabilidad	Relación armoniosa		
		Cooperación		
	Trabajo en equipo	Objetivos retadores	Nunca (0)	Bueno (57 - 84)
		Toma de decisiones	A veces (1)	Regular (28 - 56)
	Formación y desarrollo personal	Trabajo en equipo	Frecuentemente (2)	Deficiente (0 - 27)
		Respuesta oportuna	Siempre (3)	
		Valoración de ideas		
		Desarrollo profesional		
		Preparación		

Nota. Elaboración propia.



3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de los resultados se llevó a cabo mediante el uso de un programa estadístico y uno ofimático. Para examinar los datos recopilados a través de los instrumentos aplicados, se utilizó el programa Microsoft Excel, que facilitó la organización y gestión inicial de los datos. Este software permitió realizar cálculos preliminares, crear gráficos básicos y organizar la información de manera eficiente

Para el procesamiento de datos más avanzado, se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). SPSS fue fundamental para la obtención de tablas y figuras detalladas, que proporcionaron una representación visual clara y precisa de los datos recopilados. Este programa permitió realizar análisis estadísticos complejos, identificar tendencias y patrones, y generar gráficos sofisticados que enriquecieron la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En las siguientes tablas se muestra los resultados de la investigación, desde los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general.

4.1.1. Para el objetivo específico 1: Establecer la relación entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 5

Realización personal y desempeño laboral

Realización Personal	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Muy desfavorable	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%
Desfavorable	7	20.6%	2	5.9%	0	0.0%	9	26.5%
Medio	1	2.9%	20	58.8%	0	0.0%	21	61.8%
Favorable	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	2	5.9%
Total	8	23.5%	24	70.6%	2	5.9%	34	100.0%

Nota: Datos recabados por la encuesta aplicado a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca, durante el periodo: junio - julio del 2023.

En la tabla 5 se muestra que, según la percepción de los trabajadores la realización personal es muy desfavorable en 5.9% lo que provoca un desempeño



laboral regular, los trabajadores que consideran que la dimensión realización es desfavorable en 20.6% tienen un desempeño laboral deficiente, el 5.9% con desempeño laboral de nivel regular. Asimismo, los trabajadores que consideran la dimensión realización personal en nivel medio en 58.8% tienen un desempeño laboral regular, y los que lo consideran como favorable en 5.9% tienen un desempeño bueno.

Interpretación: según los resultados expuestos, la realización personal es de nivel medio en esta empresa. Esto genera un desempeño laboral regular, ya que los trabajadores indican que no se observa apoyo de los superiores para superar cualquier inconveniente que se presenta. Además, no se cuenta con la información necesaria para realizar un trabajo adecuado. La falta de apoyo y de información adecuada contribuye a que los empleados no puedan desempeñar sus funciones de manera óptima, lo cual se refleja en un rendimiento laboral que no alcanza su máximo potencial.

4.1.2. Para el objetivo específico 2: Establecer la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 6

Involucramiento y desempeño laboral.

Involucramiento Laboral	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Desfavorable	5	14.7%	8	23.5%	0	0.0%	13	38.2%
Medio	3	8.8%	14	41.2%	0	0.0%	17	50.0%
Favorable	0	0.0%	2	5.9%	1	2.9%	3	8.8%
Muy Favorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
Total	8	23.5%	24	70.6%	2	5.9%	34	100.0%

Nota: Datos recabados por la encuesta aplicado a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca, durante el periodo: junio - julio del 2023.

En la tabla 6 se observa que, según la percepción de los trabajadores el involucramiento laboral es considerado como muy desfavorable en 23.5% lo que provoca un desempeño laboral regular, y en un 14.7% es deficiente el desempeño laboral, los trabajadores que consideran que la dimensión involucramiento laboral es de nivel medio en 41.2% tienen un desempeño regular, el 8.8% con desempeño laboral de nivel deficiente. Asimismo, los trabajadores que consideran la dimensión involucramiento laboral en nivel favorable en 5.9% tienen un desempeño laboral regular, el 2.9% con desempeño laboral bueno y los que



consideran como muy favorable el involucramiento laboral en 1.9% tienen un desempeño bueno.

Interpretación: La dimensión involucramiento se encuentra en un nivel medio en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular. Según lo manifestado por los trabajadores, la gerencia de la institución no realiza una adecuada socialización desde el inicio de la labor. Esto implica que los empleados no reciben la orientación y la integración necesaria al comenzar su trabajo, lo cual afecta su capacidad para adaptarse y rendir adecuadamente. Además, los trabajadores no son partícipes de la definición de los objetivos, lo que lleva a una falta de alineación y compromiso con las metas organizacionales. Finalmente, el buen desempeño no es valorado, lo que desmotiva a los empleados y disminuye su incentivo para mantener o mejorar su rendimiento.

4.1.3. Para el objetivo específico 3: Establecer la relación entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 7

Supervisión y desempeño laboral.

Supervisión	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Desfavorable	7	20.6%	6	17.6%	0	0.0%	13	38.2%
Medio	1	2.9%	16	47.1%	0	0.0%	17	50.0%
Favorable	0	0.0%	2	5.9%	1	2.9%	3	8.8%
Muy Favorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
Total	8	23.5%	24	70.6%	2	5.9%	34	100.0%

Nota: Datos recabados por la encuesta aplicado a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca, durante el periodo: junio - julio del 2023.

En la tabla 7 se evidencia que, según la percepción de los trabajadores la supervisión es considerado como desfavorable en 20.6% de los encuestados lo que provoca un desempeño laboral deficiente y en un 17.6% es regular el desempeño laboral, los trabajadores que consideran que la dimensión supervisión es de nivel medio en 47.1% tienen un desempeño regular, el 2.9% con una incidencia en el desempeño laboral de nivel deficiente. Asimismo, los trabajadores que consideran la dimensión supervisión en nivel favorable en 5.9% tienen un desempeño laboral regular, el 2.9% con desempeño laboral bueno y los que lo consideran como muy favorable la supervisión en 2.9% tienen un desempeño bueno.



Interpretación: Los resultados evidencian que la dimensión supervisión es de nivel medio en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular. Según lo indicado por los trabajadores, no se puede interactuar con las personas que tienen mayor jerarquía. Esta falta de interacción con los superiores jerárquicos impide que los empleados reciban orientación y apoyo necesario para mejorar su desempeño. Además, la barrera en la comunicación limita la oportunidad de plantear dudas, sugerencias o resolver problemas de manera eficaz. La falta de una supervisión efectiva y accesible contribuye a que los empleados no alcancen su máximo potencial, manteniendo un desempeño laboral que no destaca por su excelencia. Mejorar la accesibilidad y la comunicación con los superiores podría fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo, donde los empleados se sientan apoyados y valorados.

4.1.4. Para el objetivo específico 4: Establecer la relación entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 8

Comunicación y desempeño laboral

Comunicación	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Muy desfavorable	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%	5	14.7%
Desfavorable	3	8.8%	12	35.3%	0	0.0%	15	44.1%
Medio	0	0.0%	9	26.5%	0	0.0%	9	26.5%
Favorable	0	0.0%	3	8.8%	1	2.9%	4	11.8%
Muy Favorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
Total	8	23.5%	24	70.6%	2	5.9%	34	100.0%

Nota: Datos recabados por la encuesta aplicado a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca, durante el periodo: junio - julio del 2023.

En la tabla 8 se muestra que, según la percepción de los trabajadores la comunicación es considerado como muy desfavorable en 14.7% de los encuestados lo que provoca un desempeño laboral deficiente, los trabajadores que consideran que la dimensión comunicación es desfavorable en 35.3% tienen un desempeño laboral, el 8.8% con una incidencia en el desempeño laboral de nivel deficiente. Asimismo, los trabajadores que consideran la dimensión comunicación en un nivel medio en 26.5% tienen un desempeño laboral regular, los que lo consideran como muy favorable la supervisión en 2.9% tienen un desempeño bueno.



Interpretación: La dimensión comunicación es desfavorable en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular. Según lo indicado por los trabajadores, la empresa no fomenta ni promueve la comunicación interna, lo que resulta en una falta de claridad y coordinación. En muchas ocasiones, esto ocasiona alteración y distorsión del mensaje, lo que agrava los problemas de comprensión y ejecución de tareas. La ausencia de una comunicación interna efectiva crea un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten desinformados y desmotivados, dificultando la colaboración y la eficiencia. Mejorar la comunicación interna, estableciendo canales claros y efectivos, y promoviendo una cultura de apertura y transparencia, podría llevar a una mejor alineación de los empleados con los objetivos de la empresa y a un incremento en el desempeño laboral general.

4.1.5. Para el objetivo específico 5: Establecer la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 9

Condiciones laborales y desempeño laboral

Condiciones Laborales	Desempeño Laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Muy desfavorable	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%
Desfavorable	7	20.6%	4	11.8%	0	0.0%	11	32.4%
Medio	1	2.9%	16	47.1%	0	0.0%	17	50.0%
Favorable	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%	2	5.9%
Muy Favorable	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%	2	5.9%
Total	8	23.5%	24	70.6%	2	5.9%	34	100.0%

Nota: Datos recabados por la encuesta aplicado a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca, durante el periodo: junio - julio del 2023.

En la tabla 9 se observa que, según la percepción de los trabajadores las condiciones laborales son muy desfavorables en 2.59% lo que provoca un desempeño laboral regular, los trabajadores que consideran que las condiciones laborales son desfavorables en 20.6% tienen un desempeño laboral deficiente, el 11.8% con desempeño laboral de nivel regular. Asimismo, los trabajadores que consideran las condiciones laborales en un nivel medio en 47.1% tienen un desempeño laboral regular, el 2.9% con desempeño laboral de nivel deficiente, los



trabajadores que consideran como favorable y muy favorables las condiciones laborales en 2.9% tienen un desempeño regular y bueno.

Interpretación: La dimensión condiciones laborales es de nivel medio en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular. Según lo manifestado por los trabajadores, no se dispone de la tecnología necesaria para facilitar el trabajo, lo que impide la eficiencia y eficacia en las tareas diarias. Además, no existe un trato justo, lo cual puede crear un ambiente de trabajo insatisfactorio y desmotivar a los empleados. La remuneración no es acorde al desempeño, lo que provoca una sensación de desvalorización y falta de reconocimiento. Estas condiciones laborales medianas afectan negativamente la motivación y el compromiso de los empleados, limitando su potencial para alcanzar un rendimiento óptimo. Mejorar las condiciones laborales, incluyendo la actualización de la tecnología, el trato justo y una remuneración adecuada, podría aumentar la satisfacción y el desempeño laboral en la empresa.

4.1.6. Para el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 10

Clima organizacional y desempeño laboral.

Clima Organizacional	Desempeño Laboral							
	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy desfavorable	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
Desfavorable	8	23.5%	5	14.7%	0	0.0%	13	38.2%
Medio	0	0.0%	18	52.9%	0	0.0%	18	52.9%
Favorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
Muy favorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	1	2.9%
Total	8	23.5%	24	70.6%	2	5.9%	34	100.0%

Nota: Datos recabados por la encuesta aplicado a los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca, durante el periodo: junio - julio del 2023.

En la tabla 10 se evidencia que, según la percepción de los trabajadores el clima organizacional es considerado como muy desfavorable en 2.9% lo que provoca un desempeño laboral regular, los trabajadores que consideran que el clima organizacional es desfavorable en 23.5% tienen un desempeño laboral deficiente, el 14.7% con desempeño laboral de nivel regular. Asimismo, los trabajadores que consideran el clima organizacional en nivel medio en 52.9% tienen un desempeño laboral regular, los trabajadores que consideran que el clima



organizacional es favorable y muy favorable en 2.94% tienen un desempeño bueno.

Interpretación: El clima organizacional en la empresa Electro Puno es de nivel medio, lo que genera un desempeño laboral regular. Según los resultados expuestos, las dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son consideradas como negativas. Esto se debe a que la empresa no propicia un clima laboral apropiado, lo que repercute en un desempeño laboral regular del personal. La falta de un ambiente de trabajo adecuado afecta la motivación y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, ocasiona insatisfacción en la ciudadanía que depende de los servicios de la empresa. Mejorar el clima organizacional, abordando las deficiencias en estas dimensiones, podría resultar en un incremento en la satisfacción y el desempeño laboral, beneficiando tanto a los empleados como a la ciudadanía a la que sirven.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Para la hipótesis específica 1

HI: Existe relación positiva y significativa entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 11

Contrastación de hipótesis específico 1

			Realización Personal	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Realización Personal	Coefficiente de correlación	1.000	,675**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	34	34
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,675**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	34	34

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

Según la tabla 11, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,675 con un valor de significancia de 0.000, lo cual, según la escala de correlación, corresponde a una correlación positiva media entre las variables; considerando el resultado hallado se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación positiva y significativa entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, es decir a mayor realización personal mejor será el desempeño laboral.

4.2.2. Para la hipótesis específica 2

HI: Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 12

Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 2

		Involucramiento Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,635* 0.000
		N	34
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,435* 0.000
		N	34

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

Según la tabla 12, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,635 con un valor de significancia de 0.000, lo cual, según la escala de correlación, corresponde a una correlación positiva media entre las variables; considerando el resultado hallado se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, es decir a mejor involucramiento laboral mejor será el desempeño laboral.

4.2.3. Para la hipótesis específica 3

HI: Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 13

Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 3

		Supervisión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,638**
		N	34
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	34

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

Según la tabla 13, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,638 con un valor de significancia de 0.000, lo cual, según la escala de correlación, corresponde a una correlación positiva media entre las variables; considerando el resultado hallado se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, es decir a mejor supervisión mejor será el desempeño laboral.

4.2.4. Para la hipótesis específica 4

HI: Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 14

Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 4

		Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación		
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,750**
	N	34	34
	Desempeño Laboral		
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,720**	1.000
	N	0.000	34
	N	34	34

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

Según la tabla 14, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,750 con un valor de significancia de 0.000, lo cual, según la escala de correlación, corresponde a una correlación positiva considerable entre las variables; considerando el resultado hallado se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, es decir a mayor comunicación mejor será el desempeño laboral.

4.2.5. Para la hipótesis específica 5

HI: Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 15

Contrastación de hipótesis para el objetivo específico 5

		Condiciones Laborales	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coefficiente de correlación	1.000	,758**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Desempeño Laboral	N	34	34
		Coefficiente de correlación	,578**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	34	34

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

Según la tabla 15, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,758 con un valor de significancia de 0.000, lo cual, según la escala de correlación, corresponde a una correlación positiva considerable entre las variables; considerando el resultado hallado se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, es decir a mejor condición laboral mejor será el desempeño laboral.

4.2.6. Para la hipótesis general

HI: Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.

Tabla 16

Contrastación de hipótesis general

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,761**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	34	34
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,701**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000		
	N	34	34	

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

Según la tabla 16, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,761 con un valor de significancia de 0.000, lo cual, según la escala de correlación, corresponde a una correlación positiva considerable entre las variables; considerando el resultado hallado se acepta la hipótesis de la investigación: Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, es decir a mayor clima organizacional mejor será el desempeño laboral.

4.3. DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos, se muestra que el clima organizacional, se relaciona de forma positiva y significativa con el desempeño laboral, determinada con la estadística no paramétrica de Rho Spearman = 0,761. Del mismo modo se determinó la relación de las dimensiones del clima organizacional en el desempeño laboral. La dimensión realización personal y desempeño laboral tienen un coeficiente de correlación 0,675, en tanto, la dimensión involucramiento laboral y desempeño laboral tienen un coeficiente de correlación 0,635, seguido de la dimensión supervisión y desempeño laboral 0,638, asimismo la dimensión comunicación y desempeño laboral tienen un coeficiente de correlación 0,750, finalmente la dimensión condiciones laborales y desempeño laboral tienen como coeficiente correlación 0,758.

Dicho ello esta investigación tiene un parecido a las investigaciones realizadas por Mendoza et al. (2022) quien evidencia relación fuerte y directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la ciudad de Colombia. Asimismo, en la investigación efectuada por Altez y Arias (2019) se mostró asociación significativa y positiva del clima organizacional hacia el desempeño laboral en los trabajadores de la ciudad de Lima, además mencionó que, cuanto más bueno sea el clima laboral el desempeño será eficiente.

Asimismo Fernandez (2019) en Cajamarca determinó una asociación positiva moderada entre el clima y desempeño laboral. También Navarro (2020) en la Provincia de Sicuani evidenció una asociación positiva entre el clima organizacional y desempeño docente en una institución. Canales et al. (2021) mostró relación significativa del clima organizacional y desempeño laboral en una empresa dedicada a ventas, también indicó



que, a mayor percepción de un buen clima organizacional mayor será el desempeño laboral.

También Mena (2021) en la ciudad de Cusco evidenció asociación significativa entre el clima organizacional y desempeño docente, además señaló que las dimensiones de la primera variable se relacionan significativamente con la segunda. Del mismo modo en la investigación realizada por Ruiz (2021) en la ciudad de Lima halló asociación directa y positiva del clima organizacional y desempeño laboral. Asimismo en la investigación de Bardales (2021) en Lima determinó asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral. Caceres (2018) en la ciudad de Puno evidenció la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, es decir una relación directa de variables. Asimismo Condori (2022) en la ciudad de Puno determinó la incidencia de la dimensión clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores municipales.

Por otro lado, en investigaciones efectuadas en Huancayo no se halló asociación de las variables, es decir el clima organizacional no se relaciona con el estrés laboral debido a que se evidenció a una cantidad mínima de trabajadores que, perciben un clima laboral bajo y que esto les afecta mentalmente, hasta ocasionarles estrés (Cutti, 2022). Asimismo Gamarra (2021), en la ciudad de Cusco no halló relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Nuestros resultados no muestran semejanza con los dos últimos autores, debido a que son realidades muy distintas, otro factor que pudo haber interferido es el temor del personal a que tomen represalias en contra de ellos, en caso de responder las preguntas de manera realista, otro factor que pudo haber interferido es el desinterés del personal en responder de manera consciente a las interrogantes de la investigación.



Las dimensiones de la variable clima organizacional presentan una relación positiva y significativa con la variable desempeño laboral. Esta afirmación es consistente con el estudio realizado por Mena (2021), quien evidenció una relación similar entre las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el desempeño laboral. Mena destacó que una mejora en estas dimensiones del clima organizacional se traduce en un aumento en el rendimiento y satisfacción laboral de los empleados. Por otro lado, Condori (2022) también determinó una relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral. En su estudio, Condori subrayó que un clima organizacional favorable, caracterizado por un buen ambiente de trabajo, apoyo gerencial, y adecuada comunicación, se correlaciona con un desempeño laboral superior. Ambos estudios coinciden en la importancia de un clima organizacional positivo para el logro de un alto desempeño laboral, reforzando la idea de que mejorar las condiciones y la percepción del entorno de trabajo puede llevar a un incremento en la eficiencia y productividad de los empleados.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación positiva y significativa entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, habiendo resultado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,675 con un valor de significancia de 0.000, confirmando que la realización personal es de nivel medio en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular, según lo indicado por los trabajadores no se observa apoyo de los jefes para superar inconvenientes, además no se cuenta con la información necesaria para realizar un trabajo adecuado.

SEGUNDA: Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,635 con un valor de significancia de 0.000, lo cual permite afirmar que el involucramiento laboral es de nivel medio en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular, según lo manifestado por los trabajadores la gerencia de la empresa no los hace parte de la definición de los objetivos, por otro lado no se valora los altos niveles de desempeño.

TERCERA: Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, habiendo resultado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,638 con un valor de significancia de 0.000, por tanto se afirma que la supervisión es de nivel medio en esta



empresa, lo que genera un desempeño laboral regular, según lo indicado por los trabajadores no se puede interactuar con las personas que tienen mayor jerarquía.

CUARTA: Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,750 con un valor de significancia de 0.000, se afirma que la comunicación es desfavorable en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular, según lo indicado por los trabajadores la empresa no fomenta ni promueve la comunicación interna y en muchas ocasiones esto ocasiona alteración y distorsión del mensaje.

QUINTA: Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,758 con un valor de significancia de 0.000, lo cual permite afirmar que las condiciones laborales son de nivel medio en esta empresa, lo que genera un desempeño laboral regular, según lo manifestado por los trabajadores no se dispone con la tecnología necesaria para facilitar el trabajo, no existe un trato justo y la remuneración no es de acuerdo al desempeño.

SEXTA: Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023, habiendo resultado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,761 con un valor de



significancia de 0.000, permite afirmar que el clima organizacional en la empresa Electro Puno es de nivel medio, lo que genera un desempeño laboral regular, según los resultados expuestos de las dimensiones (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) son considerados como negativos, debido a que la empresa no propicia un clima laboral apropiado, por lo que, el personal presenta un desempeño laboral regular ocasionando insatisfacción en la atención de los usuarios.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: En cuanto a la dimensión realización personal se recomienda a la empresa Electro Puno S.A.A. filial Juliaca gestionar el talento humano mejorando los indicadores como: reconocimiento, sociabilidad y fortalecimiento de lazos, realizando premiación al esfuerzo de cada trabajador y reconocimiento público.

SEGUNDA: Se recomienda a los trabajadores de la empresa mayor involucramiento con la empresa, comprometiéndose con los objetivos, metas a corto y largo plazo, para lo cual la empresa deberá promover reuniones con el personal de forma periódica para revalidar el propósito de la empresa.

TERCERA: Para mejorar la supervisión se recomienda a la empresa implementar un sistema de control antes, durante y después que permita desarrollar las actividades con mejor eficacia y de manera satisfactoria para asegurar su cumplimiento, considerando la mejora continua como política de trabajo.

CUARTA: Se recomienda a los trabajadores de la empresa mejorar los canales de comunicación descendente por medio de comunicados públicos en lugares visibles, cartas informativas, etc., de forma continua para evitar conflictos en la transmisión del mensaje.

QUINTA: Se recomienda a los directivos de la empresa mejorar las condiciones laborales creando contratos de mayor tiempo de permanencia en el cargo, respecto a las actividades de su área haciéndolos participes de la toma de decisiones, por medio de reuniones ampliadas y representantes según la jerarquía de las decisiones.



SEXTA: Se recomienda a la empresa Electro Puno S.A.A. filial Juliaca realizar acciones para mejorar el clima organizacional que van desde mejorar la comunicación, incrementar el involucramiento del personal con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aciego, R., Dominguez, R., & Hernandez, P. (2003). Evaluación de la mejora en valores de realización personal y social en adolescentes que han participado en un programa de intervención. *Psicothema*, 15(4).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72715413>
- Altez, E., & Arias, L. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Amasifuen, C. (2016). *Bienestar psicológico e involucramiento laboral en colaboradores de un organismo descentralizado de la municipalidad provincial de Trujillo - 2016* [Tesis de Grado, Universidad Privada Antenor Orrego].
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2972/1/RE_PSICO_CLAUDIA.AMASIFUEN_BIENESTAR.PSICOLOGICO_DATOS.PDF
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna* (2ª ed.). Gesbiblo, S.L.
- Arnoletto, E. (2009). *Cultura, clima organizacional y comportamiento en las organizaciones*. Folletos gerenciales.
https://www.academia.edu/1308542/CULTURA_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_COMPORTEAMIENTO_HUMANO_EN_LAS_ORGANIZACIONES
- Barajas, J. (2020). Realización personal “Autorrealización” y el personal de Enfermería. *Revista Electrónica de Portales Medicos*, 15(12). <https://www.revista->



portalesmedicos.com/revista-medica/realizacion-personal-autorrealizacion-y-el-
personal-de-enfermeria/

Bardales, M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del PERU – 2020* [Tesis de Grado, Universidad Científica del Sur].

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2023/TL->

[Bardales M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2023/TL-Bardales%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bayona, M. (2021). *Supervisión laboral y su influencia en la calidad del servicio - Proseguridad s.a. Chiclayo – 2020* [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán].

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8943/Bayona Torres,](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8943/Bayona_Torres,)

[Marco Eufemio.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8943/Bayona_Torres,Marco%20Eufemio.pdf?sequence=1)

Bernal, I., Pedraza, N., & Sanchez, M. (2014). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Centro Universitario Adolfo López Mateo*, 3(5).

https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1920/2482

Bohorquez, E., Perez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300385&script=sci_arttext

Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Psychology Faculty Publications*, 71–98. https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111



- Caceres, A. (2018). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa turismo Colonial TOURS S.C.R.L. – Puno 2017* [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19638/Quispe_Efrain_Caceres_Amira.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camarillo, B. (2022). *75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, revela estudio*. La Republica.
<https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>
- Canales, A., Lopez, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*.
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (6ª ed.). Editorial San Marcos.
- Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., & Gonzales, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias: Dialogos en la Sociedad del Conocimiento*, 1(1), 61–75.
<https://www.redalyc.org/pdf/4576/457645123006.pdf>
- Castro, C. (2023). *La supervisión en la productividad y el clima laboral*. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/supervision-en-la-productividad-y-clima-laboral/>
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la Investigación Científica* (3ra ed.). Corporación SIRIO EIRL.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima



- Ed). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano* (9.ed. Mexi). Graw - Hill.
- Chuquillanqui, M. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*, 26(51), 167–182.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/25518>
- Condori, M. (2022). *Estrés y desempeño laboral durante la pandemia Covid - 19 en los serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021* [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18694/Condori_Barrios_Mariela.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. *Revista Chilena de Ingeniería*, 18(1), 15–25. <https://www.redalyc.org/pdf/772/77218811003.pdf>
- Diaz, M. (2013). *Realización Persona, descubriendo una nueva realidad*. Cartolan.
- Espinoza, C. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato* [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27114/1/FJCS-TS-240.pdf>
- Fernandez, E. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Dirección Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca 2017* [Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipan].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fernández>



Lucano Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamarra, K. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del centro de salud Class de San Jerónimo Cusco, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6447/253T20211131.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garcia, M., & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato* [Tesis de Grado, Universidad de Guanajuato]. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>

Germain, G., & Shaw, R. (1993). *Ser persona (curso de ética)* (5ª ed.). Rialp S.A.

Goicochea, D. (2018). El clima organizacional y el desempeño laboral del área de recursos humanos. caso: outsourcing internacional. *Universidad Ricardo Palma, 1*(1). http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/view/1566/2240

Gomez, A., & Lopez, A. (2022). El clima organizacional basado en la comunicación interna de una empresa del sector farmacéutico. *Universidad de la Sabana, 1*(1). <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1846/131366.pdf?sequence=1>

Gómez, F. (2016). La Comunicación. *Salus, 20*(3).
http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci_arttext

Gorriti, M. (2004). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y metodos. En *Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas* (1ª ed., p. 228). Paidós.

Granados, L. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral entrabajadores del*



- Hospital I EsSalud “Victor Soles García” de Virú, 2020* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47589/Granados_ML-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Tesis de Maestria, Universidad Andina Simon Bolivar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw-Hill.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4^a ed.). Mc Graw-Hill.
- Lopez, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil* [Tesis de Maestria, Universidad Politécnica].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- López, J. (1998). *Estadística basica aplicado a la investigación pedagógica*. San Marcos.
- Mena, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en docentes del centro de estudios preuniversitario (CEPRU) - UNSAAC, 2019* [Tesis de Maestria, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6327/253T20211115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2022). Relación entre clima organizacional y



- desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642022000600157
- Ministerio de Salud del Perú. (2008). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Dirección general de la salud de las personas.
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
- Mucci, O. (2004). *Administración de Personal*. Universidad Nacional Mar del la Plata.
- Navarro, C. (2020). *Clima organizacional y desempeño docente en el colegio emblemático Mateo Pumacahua de Sicuani*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5181/253T20201002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocsa, C., & Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ab5e646c-b88a-4de5-b7b5-ac29d03ec786/content>
- Oseda, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (Pirámide).
- Pachamama Radio. (2023). *Juliaca: amenazan con protesta contra electropuno por pésima atención*. Pachamama Radio. <https://pachamamaradio.org/juliaca-amenazan-con-protesta-contr-electropuno-por-pesima-atencion/>
- Palma, S. (2004). *Test de Clima Laboral*.



- <http://estadisticando.blogspot.com/2014/04/test-de-clima-laboral-de-sonia-palma.html>
- Parraguez, I. (2019). *El involucramiento laboral en el siglo XXI* [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2626/1/TIB_ParraguezSanchezIngrid.pdf
- Pedraza, A., & Conde, G. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3). http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext
- Perez, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Academis.
https://www.academia.edu/7265132/Evaluación_del_Desempeño_Laboral
- Quevedo, H. (2018). *La realización personal y la creatividad del estudiante de diseño arquitectónico I, de la universidad César Vallejo de Trujillo en el ciclo 2016-II* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17574/quevedo_th.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123–132.
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño



- Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33–51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. (2015). *Supervisión* (5ª ed.). Pearson Educación.
- Romero, H., & Jaramillo, R. (2010). *Clima Organizacional su relación con el factor humano*. Academia.
https://www.academia.edu/24696598/CLIMA_ORGANIZACIONAL_SU_RELACION_CON_EL_FACTOR_HUMANO_CEPROCADEP_2010_SUBSECRETARÍA_DE_ADMINISTRACIÓN_Y_FINANZAS_DIRECCIÓN_GENERAL_DE_RECURSOS_HUMANOS_DEL_DEPARTAMENTO_DE_CAPACITACIÓN_Y_DESARROLLO_DE_HABILIDADES
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque - Perú, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
- Salazar, E. (2021). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas, 2019. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1).
<https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/685>
- Tintaya, P. (2016). Enseñanza y desarrollo personal. *Revista de Investigación Psicológica*, 16(6).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-



30322016000200005

- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. LTDA. de la ciudad de Ambato*. El trabajo y la remuneración justa. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296 Ing.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296Ing.pdf)
- Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180
- Zepeda, R. (2010). *Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura*.



ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Interrogantes	Hipótesis	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?	Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Clima organizacional	Realización personal	Oportunidades Reconocimiento Generación de ideas Capacitación Compromiso Claridad del plan Satisfacción
¿Cuál es la relación entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?	Existe relación positiva y significativa entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Establecer la relación entre la realización personal y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.		Involucramiento laboral	Factor clave Objetivos claros Sistema de control Evaluación Normas
¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?	Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Establecer la relación entre el involucramiento laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.		Supervisión	Acceso a información Información adecuada Canales de comunicación Relación armoniosa
¿Cuál es la relación entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores	Existe relación positiva y	Establecer la relación entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores		Comunicación	Cooperación Objetivos retadores

de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?	significativa entre la supervisión y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Toma de decisiones
¿Cuál es la relación entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?	Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Establecer la relación entre la comunicación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Trabajo en equipo
¿De qué manera influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?	Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Establecer la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Felicidad por logros
¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023?	Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Establecer la relación entre las condiciones laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023.	Incentivos
			Tiempo
			Orden
			Respuesta oportuna
			Valoración de ideas
			Desarrollo profesional
			Preparación
			Formación y desarrollo personal
			Desempeño laboral
			Motivación
			Responsabilidad
			Trabajo en equipo



ANEXO 2. Instrumento de Clima Organizacional

I. PRESENTACIÓN

Buen día, mi nombre es Flor Milagros Vargas Muriel, egresada de la facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Estoy desarrollando una investigación denominado “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno, 2023”. Los datos obtenidos son de carácter anónimo y confidencial, por lo que se solicita y agradece que responda con sinceridad a las preguntas del presente cuestionario.

II. DATOS GENERALES

Nombre:

Ocupación:

III. INDICACIONES

MARQUE CON UNA (X) EN EL RECUADRO QUE LE SEA CONVENIENTE, SEGÚN LA ESCALA SIGUIENTE.

N°	Condición
1	Ninguna o nunca
2	Poco
3	Regular
4	Mucho
5	Todo o siempre

Realización Personal						
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
Involucramiento Laboral						
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					



15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajos están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
Supervisión						
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
Comunicación						
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
Condiciones Laborales						
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Fuente: Cuestionario adaptado de Palma (2014).



ANEXO 3. Instrumento de Desempeño Laboral

Nº	Condición
0	Nunca
1	A veces
2	Frecuentemente
3	Siempre

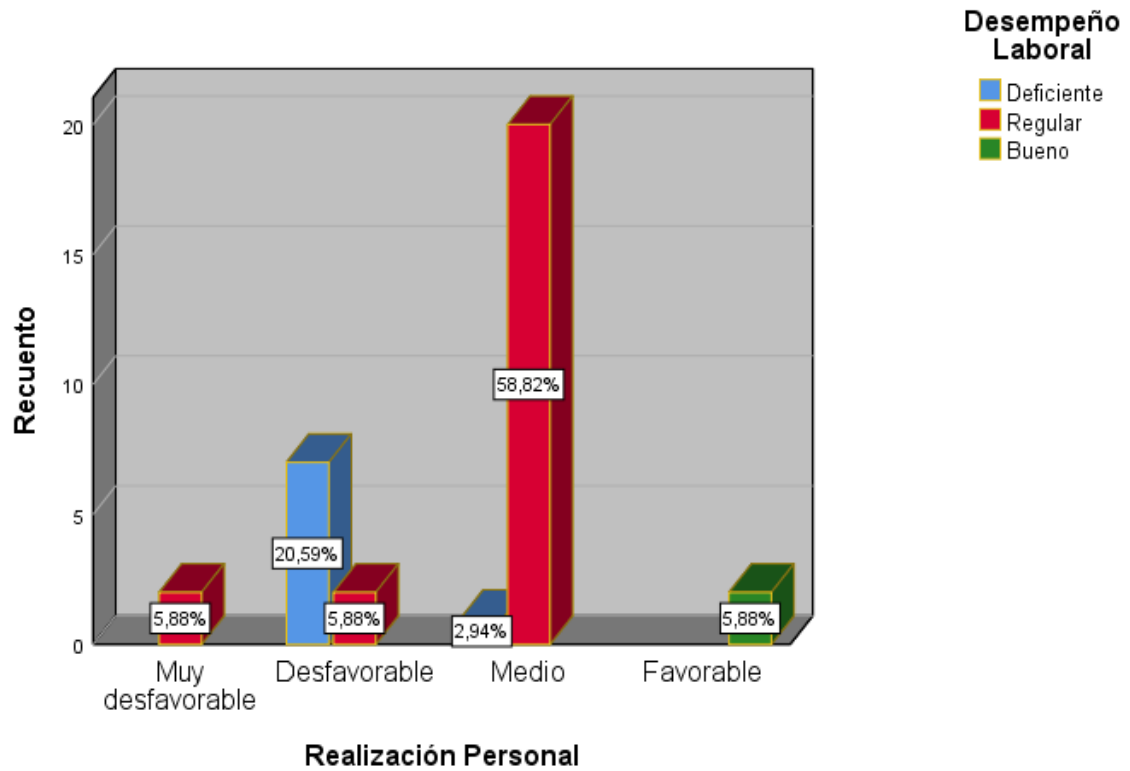
Nº	Ítems	0	1	2	3
Motivación					
1	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras				
2	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.				
3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.				
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas				
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.				
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.				
Responsabilidad					
8	Realiza el trabajo en el tiempo establecido y sin errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente				
10	Produce y realiza su trabajo de forma metódica y ordenada				
11	Cumple con el horario y registra puntualidad.				
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones				
13	La responsabilidad del puesto está claramente definido				
14	Informa y consulta oportunamente al jefe sobre los cambios que los afecten directamente				
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.				
Trabajo en equipo					
16	Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.				
17	Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas				
18	Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución				
19	Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo				
20	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo				
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades				
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo				
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio				
Formación y desarrollo personal					
24	Los jefes promueven las capacitaciones				
25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas				
26	La institución promueve el desarrollo personal.				
27	Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en los resultados				
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo				

Fuente: Cuestionario adaptado de Granados (2020).

ANEXO 4. Figuras adicionales a los resultados.

Figura 2

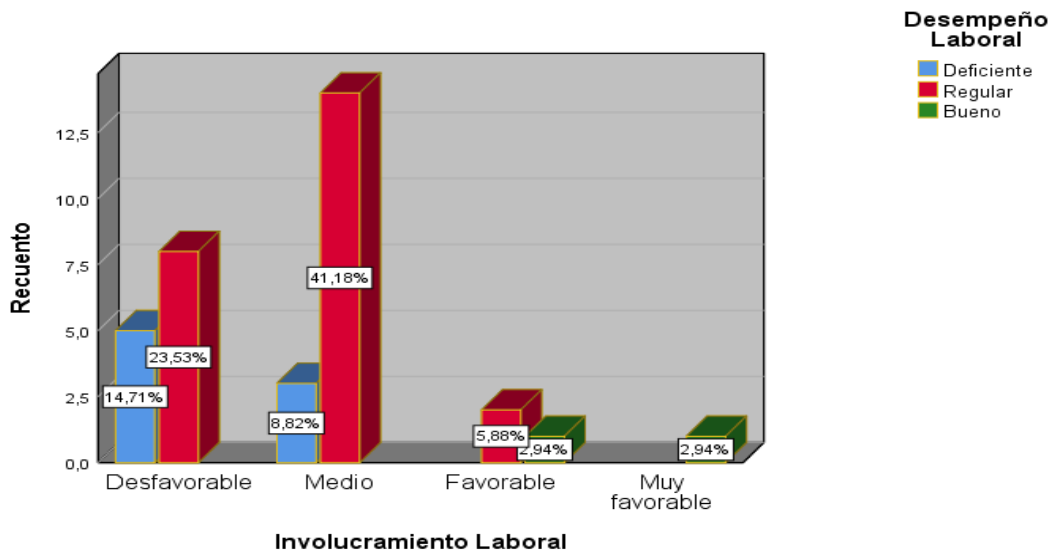
Realización personal y desempeño laboral



Nota: Datos procesados de la encuesta al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno – 2023. La interpretación se encuentra en el apartado de resultados tabla 5.

Figura 3

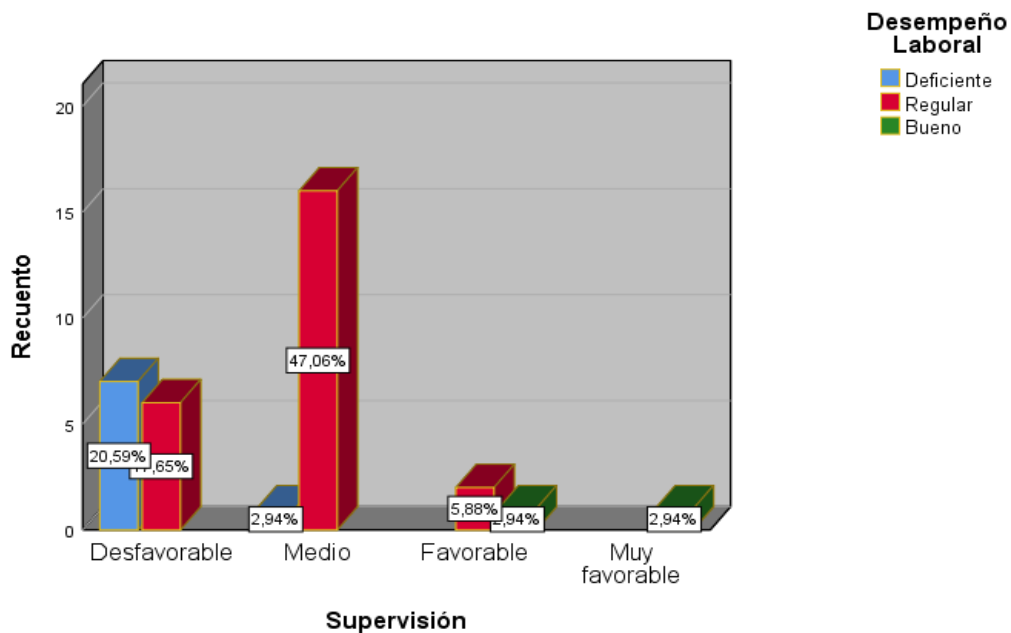
Involucramiento laboral y desempeño laboral



Nota: Datos procesados de la encuesta al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno – 2023. La interpretación se encuentra en el apartado de resultados tabla 6.

Figura 4

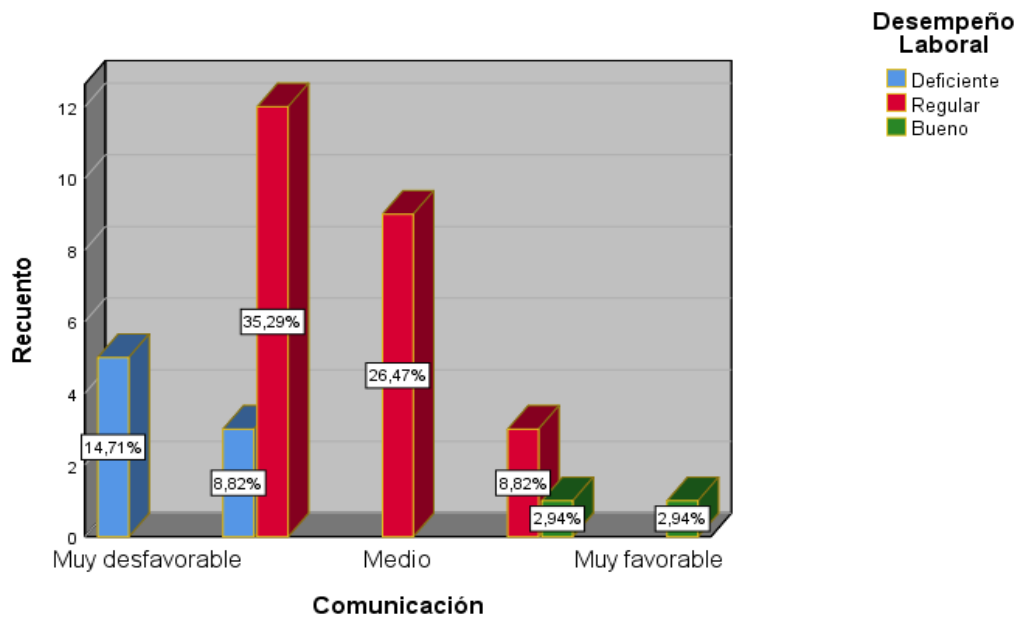
Supervisión y desempeño laboral



Nota: Datos procesados de la encuesta al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno – 2023. La interpretación se encuentra en el apartado de resultados tabla 7.

Figura 5

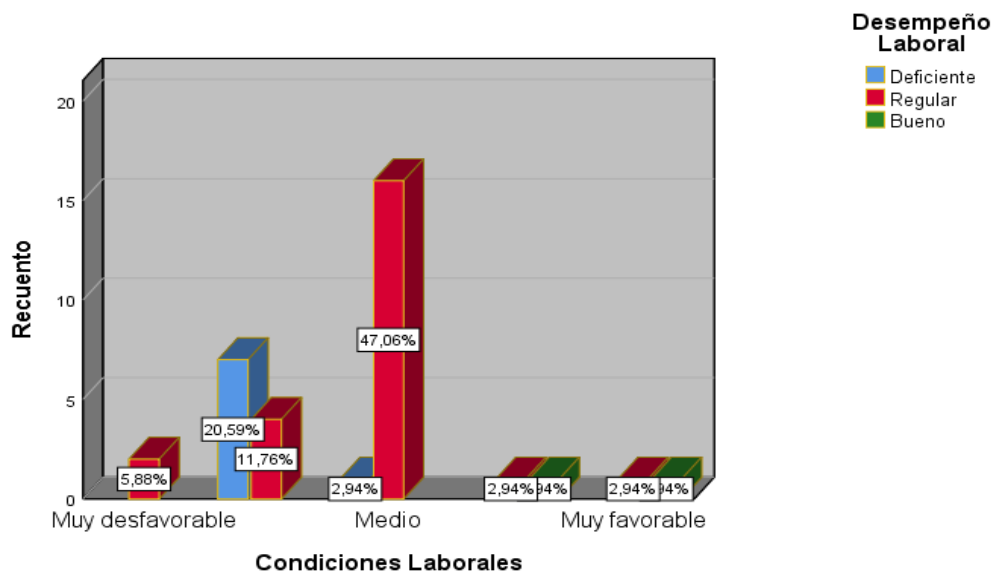
Comunicación y desempeño laboral



Nota: Datos procesados de la encuesta al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno – 2023. La interpretación se encuentra en el apartado de resultados tabla 8.

Figura 6

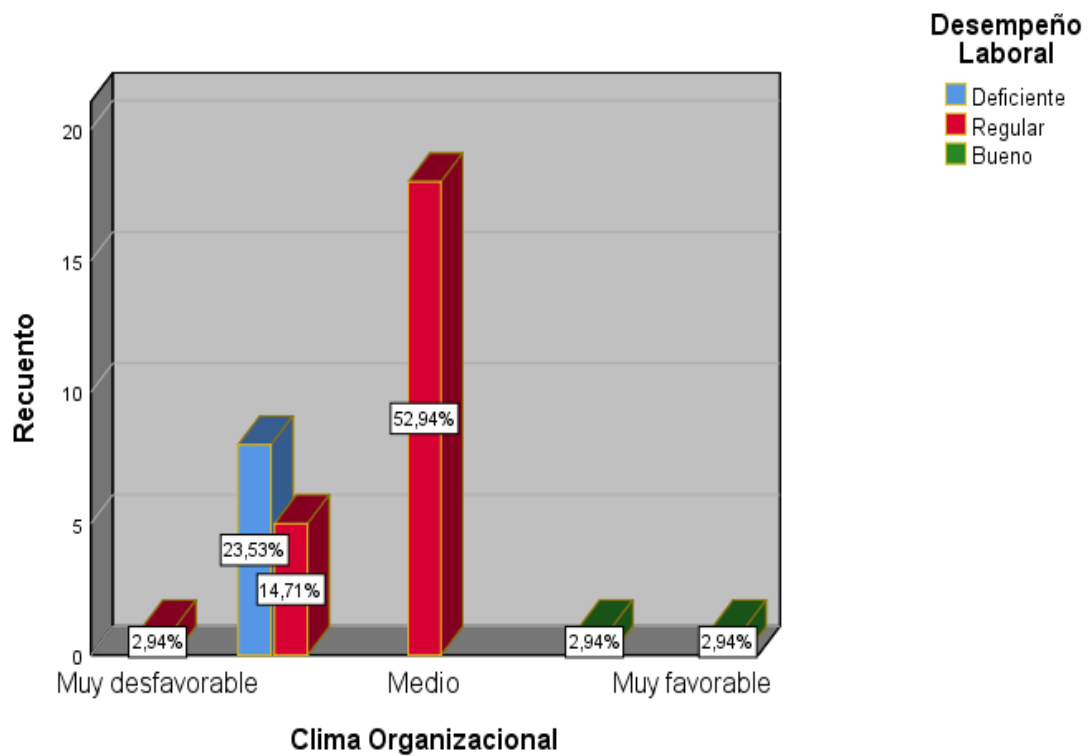
Condiciones laborales y desempeño laboral



Nota: Datos procesados de la encuesta al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno – 2023. La interpretación se encuentra en el apartado de resultados tabla 9.

Figura 7

Clima organizacional y desempeño laboral



Nota: Datos procesados de la encuesta al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno – 2023. La interpretación se encuentra en el apartado de resultados tabla 10.

ANEXO 5. Evidencias fotográficas

Figura 8

Informando sobre los instrumento y objetivos de la investigación



Nota: Informando sobre los instrumento y objetivos de la investigación al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno.

Figura 9

Dando a conocer los objetivos de la investigación



Nota: Dando a conocer los objetivos de la investigación al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno.

Figura 10

Respondiendo las dudas del personal de la empresa Electro Puno S.A.A



Nota: Respondiendo las dudas del personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno.

Figura 11

Informando sobre el correcto llenado de los instrumentos al personal



Nota: Informando sobre el correcto llenado de los instrumentos al personal de la empresa Electro Puno S.A.A., filial Juliaca provincia de San Román – Puno.



ANEXO 7. Base de datos de la variable Desempeño Laboral

	Desempeño Laboral																												
	Motivación							Responsabilidad								Trabajo en equipo							Formación y desarrollo personal						
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26	P.27	P.28	
E.1	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
E.2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	2	2	
E.3	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
E.4	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	0	1	0	0	1	2	2	2	1	
E.5	0	1	1	0	1	0	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	
E.6	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	2	2	2	
E.7	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	
E.8	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
E.9	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	2	2	2	2	
E.10	0	1	0	0	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	2	1	2	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	
E.11	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	2	1	2	
E.12	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	
E.13	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	1	0	0	1	2	2	
E.14	0	1	0	0	1	2	1	2	1	0	1	0	0	1	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	2	1	1	2	
E.15	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	2	2	
E.16	0	1	0	0	1	2	2	2	2	2	1	2	2	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
E.17	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
E.18	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	2	2	2	2	0	0	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
E.19	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
E.20	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	1	0	0	1	2	2	2	2	1	2	1	
E.21	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	0	1	2	2	1	1	2	
E.22	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	
E.23	0	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	1	
E.24	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	1	2	
E.25	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
E.26	0	1	0	0	1	2	1	0	1	0	0	1	2	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	0	0	1	2	2	
E.27	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	
E.28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
E.29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	0	1	3	3	1	2	2	1
E.30	0	1	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	2	2	1	1	2	2	
E.31	1	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	
E.32	3	3	2	3	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	0	1	2	2	1	
E.33	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
E.34	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	



ANEXO 8. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Felber Milagros Vargas Huviel
identificado con DNI 71923687 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa
Electro Puno S.A.O Filial Juliaca Provincia San Roman - Puno - 2023"
Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 21 de Junio del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 9. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicenectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Flore Hilagras Vargas Muriel
identificado con DNI 71923687 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Empresa Electro Puno - S.A. Titulo Jubaca Provincia San Ramon Puno - 2023"

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 21 de Junio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella