

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA COMERCIAL DE
ELECTROSUR S.A., TACNA, 2019**

TESIS

PRESENTADO POR:

Br. CARLA FERNANDA JOYO FERNANDEZ

ASESOR:

Dr. PEDRO RIVEROS VALDERRAMA

Para optar el Título de:
INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERÚ

2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA COMERCIAL DE ELECTROSUR S.A., TACNA, 2019”

DEL BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

JOYO FERNANDEZ, Carla Fernanda

Siendo las 17:00 horas del treinta de mayo del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 377-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 09.05.2019:

- Presidente : Mag. GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES
- Secretario : Mag. WILFREDO BERNARDO VELASQUEZ YUPANQUI
- Vocal : Mag. WALTER ARTURO BUENO MARIACA

En la revisión de la Tesis, acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-.-.-.-.



Mag. GERARDO RENATO ARIAS VÁSCONES



Mag. WILFREDO BERNARDO VELASQUEZ YUPANQUI



Mag. WALTER ARTURO BUENO MARIACA



Bach. CARLA FERNANDA JOYO FERNANDEZ

DEDICATORIA:

El presente trabajo se lo dedico a Dios por guiarme y acompañarme en cada paso que doy. A mis padres, quienes me han dado todo su apoyo y de sus consejos para la toma de decisiones durante mi desarrollo personal y profesional. A mi novio por su compañía y apoyo constante.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios, por haberme guiado a ser una mujer de bien y de buenas costumbres. A mis padres por haberme sido de ejemplo a seguir para cumplir cada una de mis metas.

A mi casa de estudios y docentes por los conocimientos brindados y haberme enseñado las herramientas y el conocimiento necesarios para mi desarrollo profesional.

Y, a mi asesor por haberme guiado para llegar al término este trabajo de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. Problema Principal	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4. OBJETIVOS.....	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales	19
2.2. BASE TEÓRICA.....	20
2.2.1. Clima Organizacional.....	21
2.2.2. Desempeño laboral.....	39
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	49
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	53
3.1. HIPÓTESIS	53
3.1.1. Hipótesis general.....	53
3.1.2. Hipótesis específicas	53

3.2.	VARIABLE E INDICADORES	53
3.2.1.	Identificación de la Variable	53
3.2.2.	Operacionalización de la variable	54
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	57
3.5.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.6.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	58
3.7.1.	Unidad de estudio.....	58
3.7.2.	Población.....	58
3.7.3.	Muestra:.....	58
3.8.	CRITERIOS DE SELECCIÓN	58
3.8.1.	Criterios de inclusión	58
3.8.2.	Criterios de exclusión.....	58
3.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	59
3.9.1.	Técnica	59
3.9.2.	Instrumento	59
3.10.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	59
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	61
4.1.	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	61
4.1.1.	Validación del instrumento	61
4.1.2.	Confiabilidad del instrumento.....	62
4.1.3.	Relación variable, indicadores e ítems.....	64

4.1.4.	Escala de valoración de la variable	66
4.2.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	71
4.2.1.	Resultados descriptivos por dimensión.....	71
4.2.2.	Resultados descriptivos por Variable.....	80
4.2.3.	Prueba de normalidad.....	82
4.2.4.	Prueba de hipótesis.....	84
4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	99
4.2.5.	Verificación de hipótesis específicas	99
4.2.6.	Verificación de hipótesis general	107
	CONCLUSIONES	109
	SUGERENCIAS	111
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
	APÉNDICE.....	117

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de la Operacionalización de la variable Independiente	55
Tabla 2: Matriz de la Operacionalización de la variable Independiente	56
Tabla 3: Validación de expertos.....	61
Tabla 4: Confiabilidad prueba piloto	62
Tabla 5: Índices de confiabilidad para las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral	63
Tabla 6: Índices de confiabilidad por dimensiones de cada variable.....	64
Tabla 7: Relación variable Clima laboral e indicadores	65
Tabla 8: Relación variable Desempeño laboral e indicadores	65
Tabla 9: Escala de medición Likert.....	66
Tabla 10: Valorización de la variable Clima Laboral	67
Tabla 11: Valorización por dimensiones de Clima Laboral.....	68
Tabla 12: Valorización de la variable Desempeño Laboral	69
Tabla 13: Valorización por dimensiones del Desempeño Laboral	70
Tabla 14: Análisis de la dimensión Autorrealización	72
Tabla 15: Análisis de la dimensión Involucramiento laboral.....	73
Tabla 16: Análisis de la dimensión Comunicación.....	74
Tabla 17: Análisis de la dimensión Apoyo y cooperación.....	75
Tabla 18: Análisis de la dimensión Calidad de trabajo	76
Tabla 19: Análisis de la dimensión Responsabilidad.....	77
Tabla 20: Análisis de la dimensión Trabajo en equipo	78
Tabla 21: Análisis de la dimensión Compromiso institucional	79

Tabla 22: Análisis de la variable Clima Laboral.....	80
Tabla 23: Análisis de la variable Desempeño Laboral.....	81
Tabla 24: Prueba de normalidad para la variable Clima laboral	82
Tabla 25: Prueba de normalidad para las dimensiones de Clima laboral	82
Tabla 26: Prueba de normalidad para la variable Desempeño laboral.....	83
Tabla 27: Prueba de normalidad para las dimensiones de Desempeño laboral	84
Tabla 28: Correlación entre Autorrealización y Desempeño laboral.....	85
Tabla 29: Correlación entre Involucramiento laboral y Desempeño laboral	85
Tabla 30: Correlación entre Comunicación y Desempeño laboral	86
Tabla 31: Correlación entre Cooperación y apoyo y Desempeño laboral	87
Tabla 32: Correlación entre Clima Laboral y Desempeño laboral	88
Tabla 33: Regresión lineal de la autorrealización vs. desempeño laboral	89
Tabla 34: ANOVA de la autorrealización vs. desempeño laboral.....	90
Tabla 35: Coeficiente de la autorrealización vs. desempeño laboral	90
Tabla 36: Regresión lineal del Involucramiento laboral vs. desempeño laboral	91
Tabla 37: ANOVA de la Involucramiento laboral vs. desempeño laboral	92
Tabla 38: Coeficiente de la Involucramiento laboral vs. desempeño laboral	92
Tabla 39: Regresión lineal de la Comunicación vs. desempeño laboral.....	93
Tabla 40: ANOVA de la Comunicación vs. desempeño laboral	94
Tabla 41: Coeficiente de la Comunicación vs. desempeño laboral	94
Tabla 42: Regresión lineal de la Cooperación y Apoyo vs. desempeño laboral	95
Tabla 43: ANOVA de la Cooperación y Apoyo vs. desempeño laboral	96
Tabla 44: Coeficiente de la Cooperación y Apoyo vs. desempeño laboral	96

Tabla 45: Regresión lineal de la Clima laboral vs. desempeño laboral	98
Tabla 46: ANOVA de la Clima laboral vs. desempeño laboral	98
Tabla 47: Coeficiente de la Clima laboral vs. desempeño laboral	99
Tabla 48: Verificación de prueba F de la hipótesis específica 1	100
Tabla 49: Verificación de Coeficiente de la Hipótesis específica 1.....	101
Tabla 50: Verificación de prueba F de la hipótesis específica 2.....	102
Tabla 51: Verificación de Coeficiente de la Hipótesis específica 2.....	102
Tabla 52: Verificación de prueba F de la hipótesis específica 3.....	104
Tabla 53: Verificación de la Hipótesis específica 3.....	104
Tabla 54: Verificación de prueba F de la hipótesis específica 4.....	105
Tabla 55: Verificación de la Hipótesis específica 4.....	106
Tabla 56: Verificación de prueba F de la Hipótesis General	107
Tabla 57: Verificación de la Hipótesis General	108

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Enfoques del concepto de clima laboral	23
Figura 2: Circuito de retroalimentación colaborador y organización	24
Figura 3: Características del Clima Laboral.....	26
Figura 4: Dimensiones del Clima Laboral	31
Figura 5: Jerarquía de Necesidades de Maslow	32
Figura 6: Características Teoría X	35
Figura 7: Características Teoría Y	36
Figura 8: Comparación de os modelos de motivación de Maslow y Herzberg	38
Figura 9: Dimensiones para evaluación del desempeño	44
Figura 10: Dispersión lineal de la autorrealización vs. desempeño laboral	89
Figura 11: Dispersión lineal del Involucramiento laboral vs. desempeño laboral	91
Figura 12: Dispersión lineal del Comunicación vs. desempeño laboral	93
Figura 13: Dispersión lineal del Cooperación y apoyo vs. desempeño laboral	95
Figura 14: Dispersión lineal del Clima laboral vs. desempeño laboral.....	97

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar la Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los trabajadores de la Gerencia Comercial, asimismo, es un tipo de investigación Pura básica, con un diseño no Experimental y un nivel de investigación causal explicativo. Para evaluar las variables, clima laboral y desempeño laboral, se empleó el cuestionario, las cuales se aplicó a 36 trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A. Ambos cuestionarios, clima laboral y desempeño laboral, tienen una amplitud de cinco categorías (Totalmente desacuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Para medir la influencia se utilizó las regresiones lineales, donde se obtuvo un valor $b=0.878$ y una significancia (0.00) la cual al ser menor al Alpha (0.05), rechazando la hipótesis nula (H_0), lo que permite afirmar que existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de Electrosur S.A., Tacna, 2019.

PALABRAS CLAVES: Clima Laboral, Desempeño Laboral, Percepción laboral, Comportamiento.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the Influence of Labor Climate on the Performance of Commercial Management workers, industry, research, research, and research. In order to evaluate the variables, the work climate and the work performance, the questionnaire was used, which was applied to 36 workers of the Commercial Management of Electrosur SA Both questionnaires, the work environment and the work performance, have an amplitude of five categories (Strongly disagree, agree, hesitate, disagree and totally disagree To measure the influence, that is, linear regressions, where a value of $b = 0.878$ and a significance (0.00) were obtained, which being less than alpha (0) , 05), rejecting the null hypothesis (H_0), which allows to affirm that there is a significant relationship between the work environment and the performance of the workers of Electrosur SA, Tacna, 2019.

KEYWORDS: Labor Climate, Work Performance, Work Perception, Behavior.

INTRODUCCIÓN

Uno de los cambios más destacables en la doctrina administrativa durante los últimos 20 años, sin lugar a dudas ha sido el cambio en el papel que los colaboradores desempeñan en las organizaciones.

Para que las organizaciones funcionen eficientemente es de suma importancia que prevalezca un clima laboral de armonía, por lo que se deben considerar aquellos aspectos que afectan el desempeño de los colaboradores en su conducta, motivación o comportamiento y está relacionado directamente con las percepciones que percibe en su centro de labores, e implica también la relación con su entorno laboral y con el medio ambiente.

Esta relación que existe entre el clima laboral y desempeño laboral afecta directamente a la competitividad de una empresa puesto que al mejorar el ambiente interno se fortalece el rendimiento de los trabajadores, esto es de suma importancia en un mundo como el nuestro ya que se encuentra en constante movimiento debido a la globalización.

El capítulo 1, se aborda el tema de planteamiento del problema, objetivos, donde se fija exactamente a qué se debe la investigación. En el capítulo 2, se trata de conceptos y teorías sobre clima laboral y el desempeño laboral con sus respectivas variables. Mientras el capítulo 3, trata sobre la metodología de la investigación, el tipo de estudio, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de instrumento de recolección de datos y métodos de análisis. Finalmente, en el capítulo 4, muestra los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad toda empresa que desee mantener un alto nivel competitivo debe poner cuidadosa atención a la gestión del talento humano, por ser fundamental para alcanzar las metas y objetivos de la empresa. Asimismo, un buen manejo del buen clima laboral puede ayudar que los colaboradores potencien su desempeño y productividad.

En el Perú, actualmente los trabajadores han ido evolucionado a través del tiempo y ahora no solo buscan trabajar por necesidad, sino que también buscan sentirse cómodos en el lugar que trabajan para poder desarrollar todo su potencial y de esa manera contribuir oportunamente con la empresa.

Según los resultados de una encuesta elaborada por Aptitus, un portal de empleos online, señala: “Un 86% de peruanos estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral (El Comercio, 2018).”

A nivel local, existen empresas que aún no apuestan por una eficiente gestión del clima laboral, sino que concentran sus esfuerzos en conseguir rentabilidad y consideran que la remuneración y beneficios básicos son suficientes para la productividad de sus colaboradores.

Es por ello que la siguiente investigación busca identificar de la importancia e influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores, siendo este un tema de suma importancia para las empresas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿Cómo influye la autorrealización en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?
- b. ¿Cómo influye el involucramiento laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?
- c. ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?
- d. ¿Cómo influye la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El objeto de análisis de la investigación es la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., la cual es una empresa pública de derecho privado, cuya actividad principal es la distribución y comercialización de la energía eléctrica en los departamentos de Tacna y Moquegua.

La Gerencia Comercial es un área en donde se realizan la comercialización del servicio, así como también el ingreso de reclamos de los usuarios y constante intervención de su ente regulador Osinergmin, el cual vela por la calidad del servicio que brinda y

seguridad del usuario. Es por ello que sus colaboradores están sujetos a trabajo bajo presión y grandes responsabilidades, las cuales conllevan un gran estrés laboral. En este sentido, es importante que la empresa gestione un buen clima laboral para poder alcanzar sus objetivos mensuales y anuales de la mano con sus colaboradores. Por lo tanto, la siguiente investigación busca analizar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Gerencia Comercial, y así identificar qué aspectos del desempeño se podrían mejorar a partir de nuevas estrategias en el clima laboral.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia del Clima Laboral en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Analizar la influencia de la autorrealización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.
- b. Analizar la influencia del involucramiento laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.
- c. Analizar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.
- d. Analizar la influencia de la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

En el trabajo de investigación se realizó un análisis profundo de documentos de trabajos de investigación (tesis) digitales, referentes al objeto de estudio, de los cuales presentamos los siguientes antecedentes investigativos.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En Ecuador, Uría (2011) con la tesis “El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA LTDA.” para optar el Título Profesional de Ingeniera de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato de la ciudad de Ambato. Aplicó una encuesta a una muestra de 36 trabajadores de la empresa Andelas CÍA LTDA., su tipo de investigación en este caso fue Descriptiva, Explicativa y Correlacional, con el objetivo de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Obteniendo como resultados que el mejoramiento del clima organizacional incrementa el desempeño laboral de los trabajadores y que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

En Nicaragua, Zans (2017) con la tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa” para optar el grado de Master en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua de Matagalpa. Con el

objetivo de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Para su desarrollo se tomo el enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación descriptivo – explicativo. Aplicando como instrumento un cuestionario a una muestra de 59 trabajadores y funcionarios, obteniendo como resultado que el Mejoramiento del Clima Organizacional incide de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

En Ecuador, Coello (2014) en la tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)” para optar el grado de Psicologa en la Universidad de Guayaquil. Con el objetivo de identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. Para su desarrollo se tomo el enfoque cuantitativo, de periodo transeccional porque se recolecta datos de un tiempo específico y diseño es no experimental. Aplicando como instrumentos un cuestionario, entrevista semi estructurada y grupo focal a asesores de la empresa. Se obtuvo como resultado que los factores intrínsecos están influyendo en el desempeño del grupo de asesores y que a pesar de la experiencia que han adquirido durante el primer año de atención de este selecto grupo de clientes, no ha sido posible que la efectividad y los niveles de satisfacción de los clientes haya incrementado

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En Perú, Pastor (2018) con la tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL) de Lima. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles, su tipo de investigación cuantitativa y diseño de investigación no experimental, aplicando como instrumento un cuestionario a una muestra de 162 de trabajadores. Como conclusión se afirmó que, si existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, dado que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

Según Layme (2017), en la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la ciudad de Lima. La presente investigación es de metodología científica de tipo aplicada, con un estudio descriptivo correlacional en enfoque cuantitativo, no experimental y por su temporalidad de corte transversal. Se utilizó la encuesta mediante el cuestionario en escala de Likert, aplicados a una muestra de 30 trabajadores de la empresa, con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa panadería Layme, en el cual se concluyó que evidentemente existe relación entre clima organizacional y desempeño

laboral, asimismo se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral.

Según Pastor (2018), en la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la ciudad de Lima. La presente investigación es de tipo transversal y correlacional, no experimental. Se utilizó la encuesta mediante el cuestionario en escala de Likert, aplicados a una muestra de 162 trabajadores de la empresa, con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en la empresa, en el cual se concluyó que evidentemente existe relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral, lo cual determinó que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional mayor será el desempeño de los trabajadores de la empresa.

De los antecedentes anteriormente citados, podemos concluir que en su mayoría señalan que el clima organizacional es una variable que incide e influye sobre el desempeño y productividad de los trabajadores, produciendo resultados óptimos para alcanzar los objetivos de las organizaciones.

2.2. BASE TEÓRICA

La siguiente investigación comprende bases teóricas, las cuales respaldan esta investigación con conceptos básicos, teorías y enfoques desarrollados por especialistas en administración, los cuales fueron extraídos de fuentes primarias y secundarias, para de esta manera poder tener una visión más clara sobre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral para el desarrollo adecuado de la siguiente investigación.

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Definición:

Actualmente, las empresas u organizaciones se encuentran en un mundo cambiante por lo que se están sujetas a cambios del ambiente externo, lo cual con lleva nuevos retos y adaptaciones.

Según Chiavenato (2001), señala que: “Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación” (p. 84)

De allí parte la importancia de gestionar un buen clima laboral, el cual es un factor que recae directamente en el desempeño de los colaboradores y en ello se puede determinar el éxito de una empresa, ya que un trabajador motivado puede lograr ejercer sus labores satisfactoriamente, logrando alcanzar sus objetivos y productividad óptima.

Por lo tanto, para tener una visión más clara sobre el clima organizacional se tomarán en cuenta diferentes autores, los cuales definen el clima organizacional según su punto de vista.

Según Chiavenato (2001), afirma que: “El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir,

aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.” (p. 86)

De lo anteriormente mencionado, podemos asumir que la percepción del clima laboral frente a los colaboradores puede influir estrechamente en su motivación y de esa manera en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la empresa.

Para Litwin y Stringer (1968), afirman que: “El clima organizacional es una propiedad del ambiente laboral descrita por sus miembros”. En este sentido, el clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima laboral, y de ello dependerá las creencias, valores y motivación de las personas de la organización.

Asimismo, el clima laboral es considerado como un concepto de suma importancia dentro de una organización, según Gan y Triginé (2012), señalan que:

“Un mal clima laboral puede constituir un grave obstaculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipo de trabajo que integran la empresa. Por el contrario, un buen clima laboral favorece a los logros y el éxito de la gestión empresarial.” (p. 276)

Por lo tanto, se puede afirmar que el autor coincide con las anteriores definiciones dadas, ya que reace en que el clima laboral influye de manera directa sobre los miembros de la empresa, pero indica también, que esta influencia puede ser negativa o positiva, dependiendo de la gestión que maneje la empresa.

Por otro lado, según Gan y Berbel (2007, p. 170), definen el clima laboral en dimensiones y enfoques, resumidos en núcleos, los cuales son:

- a. La valorización sobre las condiciones físicas y de confort ambiental donde se realiza el trabajo, dentro de la organización.
- b. Las percepciones de los miembros de una organización respecto al trabajo, y por tanto las relaciones interpersonales.
- c. Las diversas regulaciones estructural, formales y normativas que afectan a dicho trabajo.
- d. Los elementos que facilitan o dificultan la identificación de cada persona con su labor, así como la valoración individual sobre la satisfacción de sus necesidades laborales.

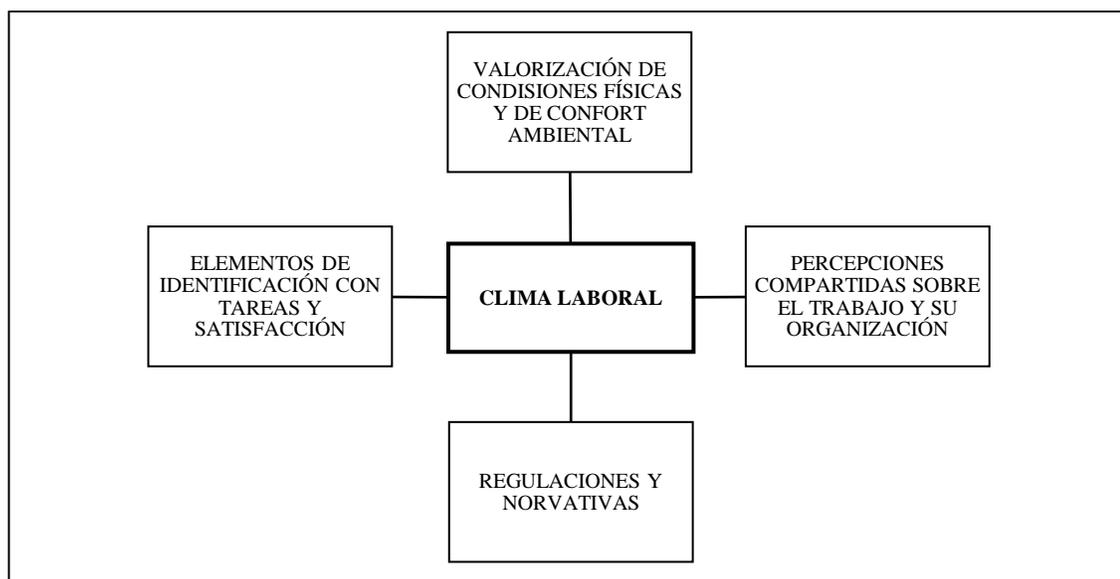


Figura 1: Enfoques del concepto de clima laboral

Fuente: Federico Gan y Gaspar Berbel (2007)

De acuerdo a los conceptos previamente mencionados, se llegó a la conclusión que el clima laboral esta conformada por diferentes elementos que crean un clima interno de una empresa, el cual puede influir positiva o negativamente sobre la conducta de los miembros de la empresa, conducta que recaen en el desarrollo de las actividades labores que se desarrollan en la organización, creando un circulo de retroalimentación entre el colaborador y la empresa.

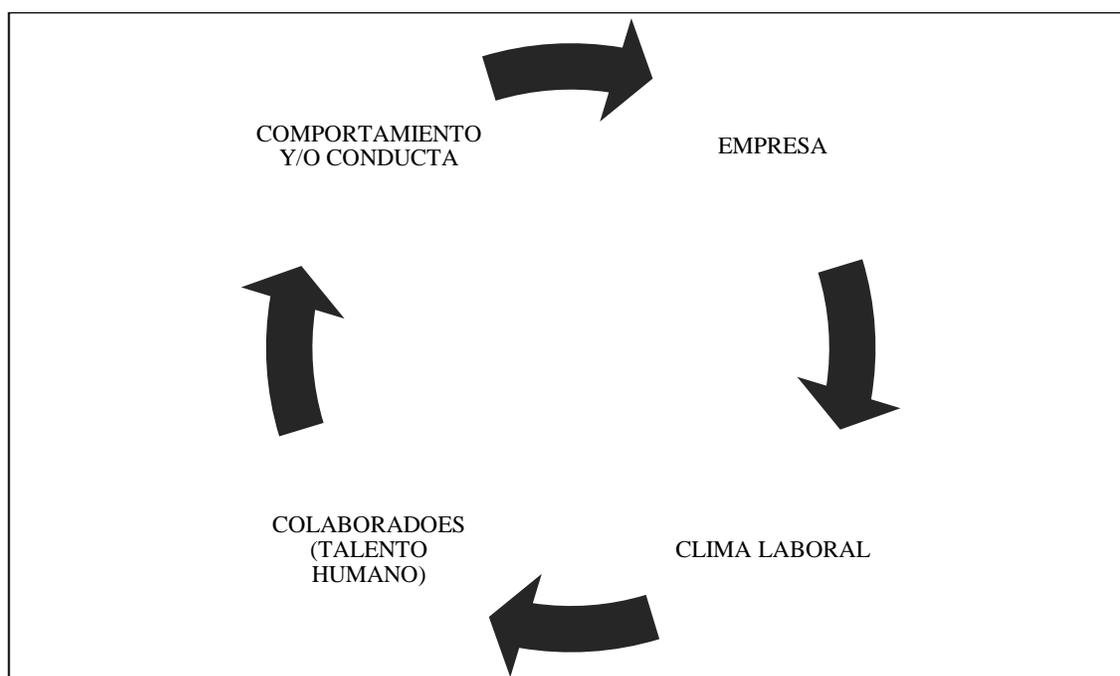


Figura 2: Circuito de retroalimentación colaborador y organización

2.2.1.2. Características

Existen una serie de características que son importantes conocer sobre el clima laboral, las cuales podrán ampliar y mejorar el estudio de esta variable. Según Gan y Berbel (2007, p. 179), establece las siguientes características sobre el clima laboral:

- a. El clima laboral es el reflejo de la vida interna de una empresa.

- b. Es dinámico, por lo que cambia en función de las situaciones organizacionales y percepciones que las personas tienen de dichas situaciones.
- c. Atmosfera psicológica colectiva: Ayuda a comprender la vida laboral dentro de las organizaciones y a explicar las reacciones de los grupos ante sus rutinas, reglas y políticas propia de la organización.
- d. Compromiso e identificación: Una organización con un buen clima tiene alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros.
- e. Impacto del comportamiento y actitudes: Influye directamente en el comportamiento y actitud del individuo, si la percepción del clima laboral es positiva frente al trabajador su conducta puede contribuir de manera positiva y agradable a la empresa.
- f. El clima es afectado por diferentes variables estructurales, estas pueden ser de dirección, políticas, y planes de gestión, sistemas de contratación, entre otros, las cuales pueden verse afectadas por el clima.
- g. Bienestar y satisfacción laboral: Surge de la interacción entre los miembros de la empresa. Es una de las variables que afecta decisivamente la comunicación, la motivación, la toma de decisiones, entre otros.
- h. Interacciones: Está conformado por los grupos formales e informales dentro de una organización. Las diversas situaciones que se presenta en el clima laboral influyen en esta variable.

Según Rodríguez (2001, pp. 148-149) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- a. Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- b. El comportamiento de los trabajadores cambia en consecuencia al clima de una empresa.
- c. Influye en el compromiso e identificación de los trabajadores con la empresa.
- d. Los trabajadores modifican y afectan el clima con sus propios comportamientos y actitudes.
- e. Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- f. La rotación y ausentismo de trabajadores, pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir, que sus empleados pueden estar insatisfechos.

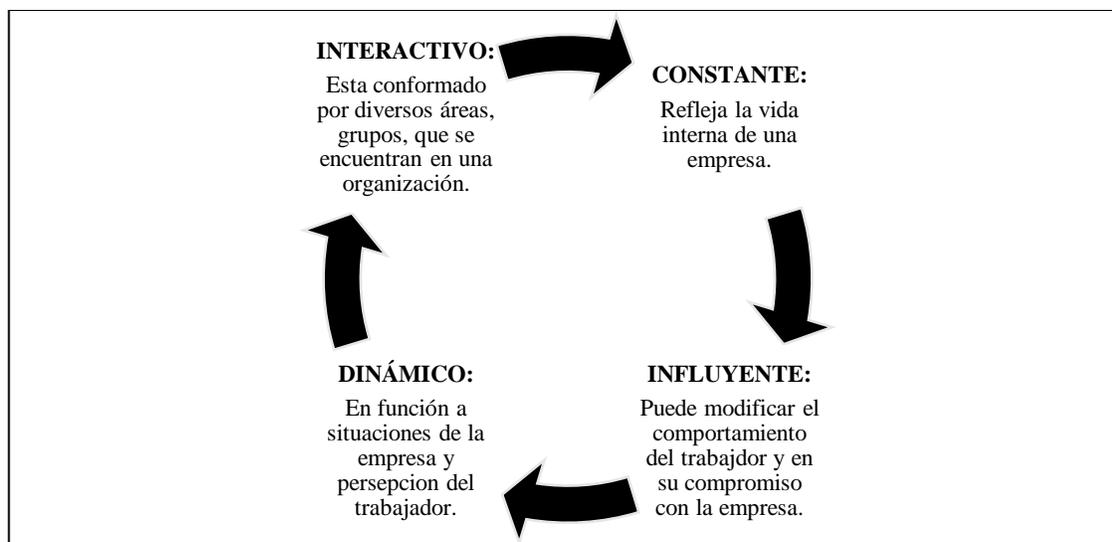


Figura 3: Características del Clima Laboral

Fuente: Gan y Berbel (2007) y Rodríguez (2001)

Al respecto, podemos indicar que las características que constituye el clima laboral, guardan una estrecha relación con el trabajador, es decir, puede causar un efecto de modo directo e indirecto en la percepción que las personas sobre el clima laboral, causando un impacto en el clima organizacional por los comportamientos o conductas que tenga el trabajador para con la empresa.

Asimismo, el clima laboral nos ayuda a medir y evaluar el nivel de percepción de los trabajadores, mediante sus comportamientos y conductas que estos tienen con la empresa.

2.2.1.3. Dimensiones de la variable clima laboral

Diversos autores, descomponen el clima laboral en dimensiones para un mejor estudio y diagnóstico de esta variable, permitiendo de esta manera medir adecuadamente el clima laboral de una empresa. A continuación, se mencionan y desarrollan las dimensiones a considerar en la presente investigación, las cuales fueron determinadas según estudio e investigación de diferentes autores, como referencia se tomó a Palma (2004).

a. Autorrealización

Es concebida como la apreciación del colaborador respecto a las oportunidades que el medio laboral ofrece a su desarrollo personal y profesional. (Palma, 2004, p. 4)

Según Rogers (1974, pp. 17-20), señala:

La autorrealización está relacionada a la tendencia de la realización, único motivo básico humano, porque el organismo humano tiende de manera

intrínseca a conservarse y a esforzarse por mejorar, dicha teoría, considera que no existe nada inherentemente negativo o maligno en nosotros y se basa en el principio humanista de que si la gente recibe libertad y apoyo emocional para crecer, puede llegar a ser un ser humano pleno y cree que los individuos pueden llegar a resolver sus problemas y convertirse en quien desean ser sin necesidad de críticas o dirección influenciados por el ambiente de aceptación y comprensión, el ser humano sano se orienta hacia el crecimiento de su potencial como resultado de esta tendencia hacia la autorrealización.

Por otro lado, Maslow (1954), define que la autorrealización: “Es clasificada como la culminación de la satisfacción de las necesidades humanas, también determinada como la necesidad psicológica más elevada del ser humano, ya que consiste en el desarrollo del potencial, la aceptación de sí mismo, las formas de relacionarse y del vivir el presente con felicidad.” (p. 15)

De las anteriores definiciones muestra que la autorrealización es un atributo de motivación para el ser humano y que puede lograrse, dentro de un escenario laboral, cuando la organización brinda oportunidades de crecimiento al trabajador.

b. Involucramiento laboral

Para Palma (2004), el involucramiento laboral: “Es concebido como el reconocimiento y aceptación de los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.” (p. 4)

Según Carrillo, Salinas, Real, Belmont, y Gonzáles (2013, p. 64), resaltan la importancia del involucramiento laboral, definiéndola cómo:

El nivel de compromiso organizacional con la empresa, como parte de una estrategia, la cual involucra al trabajador y lo reconoce como partícipe del engranaje principal de la misma, haciéndolo sentir un miembro importante y activo en la organización y no un sujeto aislado con funciones mecánicas para cumplir solamente con su trabajo.

Ferrari y Filippi (2009), en su artículo científico, señalan que:

El involucramiento es un indicador de importancia, para el sujeto, ya que permite conocer su desarrollo en el trabajo actual y el grado en que se siente identificado con él. A su vez pretende mostrar el nivel en que un individuo se implica con el trabajo. (p. 130)

Al respecto, podemos señalar de las anteriores definiciones que el trabajador ejerce un rol principal sobre el involucramiento laboral, el cual es considerado como una estrategia importante dentro de una organización y muestra el nivel de compromiso de los trabajadores con la empresa.

c. Comunicación

La comunicación es concebida como “la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión con la que circula la información, relacionada a los inputs (entradas), outputs (salidas) y feedback (retroalimentación), de las relaciones personales entre colaboradores y con clientes.” (Palma, 2004, p. 6)

Según Arellano (2008) en su artículo científico, titulado: “La estrategia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional.” señala a la comunicación como:

Estrategia que se basa en una serie de principios que ayudan a mejorar el servicio interno y externo que brinda la organización a su personal, a sus proveedores y a su público consumidor. Por lo mismo, se pone el interés en la selección de los discursos integradores y homogéneos, para que los trabajadores realicen sus actividades con la misma lógica de calidad, innovación, respeto, participación, desarrollo y productividad. (p. 2)

En este sentido, podemos decir que la comunicación es parte inherente del clima laboral de una organización, la cual permite llevar información y que esta sea transmitida de manera fluida, clara y sencilla, permitiendo de esa manera una mejor comunicación interna y externa entre trabajadores y clientes.

d. Apoyo y Cooperación

El apoyo y cooperación dentro de una organización son factores de importancia, ya que permite el desarrollo del trabajo en equipo entre trabajadores, dando lugar a un clima laboral adecuado para una mejor convivencia. Según Centeno (1984), define sobre cooperación como:

Una conducta constructiva humana, que se presenta en múltiples escenarios de la vida: Orgánica, intelectual y social. Este atributo es propio del ser humano y es adoptado para una mejor convivencia laboral y social, y debe ser definida y estable. (pp. 29-30)

La cooperación ha logrado tener una mayor importancia en las organizaciones durante los últimos años, donde según Amherdt, Dupuich, Emery, y Giauque (2000), señala: “La cooperación fomenta la participación y trabajo en equipo, y se habla de fuerza de trabajo y argumentos sobre la unión de esfuerzos.”

Por otro lado, (Borrell, 2004) afirma que, la cooperación y apoyo: “Son unos de los principios fundamentales del trabajo en equipo, las cuales son características propias de los líderes, junto con la iniciativa, que buscan fortalecer el proceso de aprendizaje y habilidades de los integrantes en los equipos de trabajo.”

En este sentido, se puede definir que el apoyo y cooperación es una característica propia del ser humano y que dentro de una organización va de la mano con la iniciativa y motivación del colaborador para de esa manera desarrollar un trabajo en equipo, y de esa manera lograr un solo resultado.

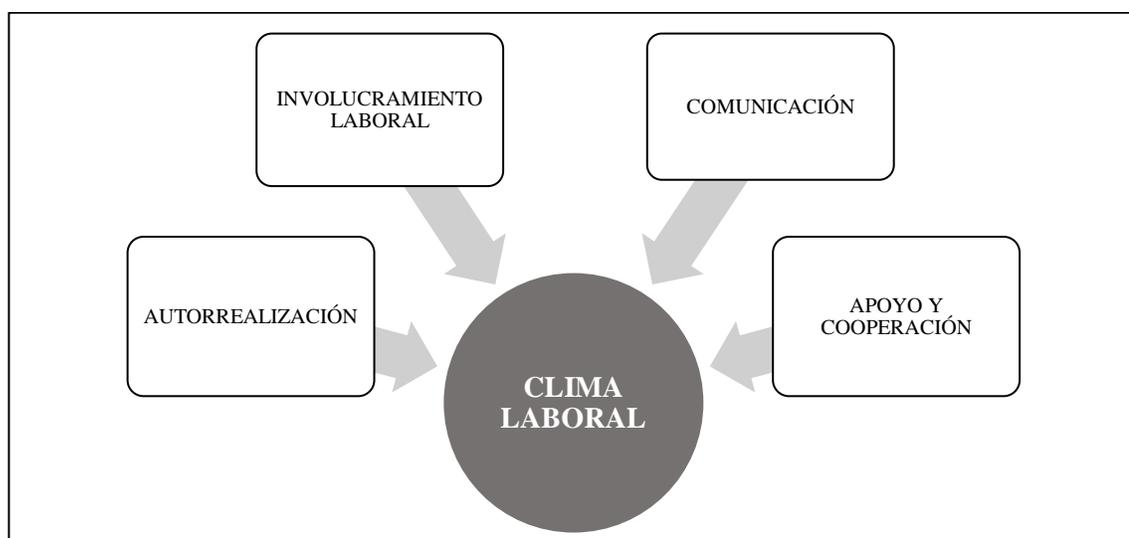


Figura 4: Dimensiones del Clima Laboral

Fuente: Palma (2004).

2.2.1.4. Teorías y enfoques

A continuación, se muestran teorías que ayudaran a la presente investigación con bases teóricas que respalden la variable clima laboral.

2.2.1.4.1. Teoría de Maslow

La siguiente teoría es de Maslow, quien presentó, la teoría de la motivación en la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas por niveles, posicionadas de manera jerárquica por su nivel de importancia e influencia. Esta se representa por medio de una pirámide, al cual se detalla a continuación:

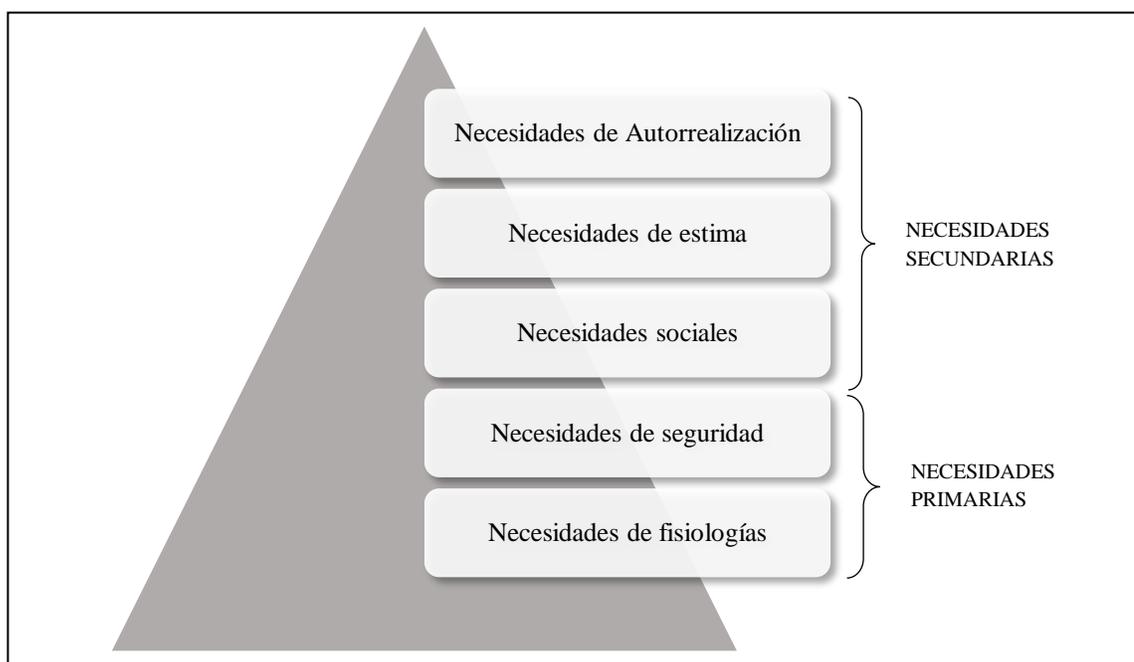


Figura 5: Jerarquía de Necesidades de Maslow

Fuente: Idalberto Chiavenato (2007, p. 284)

Para Maslow, estas se dividen en dos grupos, en necesidades primarias y necesidades secundarias. Cada una de ellas representa una importancia en la vida de un

ser humano y la manera en el cual cada ser humano cubre dichas necesidades. En Chiavenato (2007, pp. 283-284) quien cita a Maslow, muestra la definición y detalla cada necesidad:

- a. Las necesidades fisiológicas: Constituyen el primer nivel, en este se encuentran las necesidades de alimentación, de sueño y reposo, de abrigo, entre otros. Estas necesidades instintivas y que nacen con el individuo, en consecuencia, si alguna de esas necesidades no se satisface entonces se reflejará en la conducta del individuo.
- b. Necesidad de seguridad: Constituyen el segundo nivel de la pirámide. Son necesidades de seguridad, estabilidad y búsqueda de protección. Estas necesidades surgen a partir de la satisfacción de las necesidades fisiológicas y tienen gran importancia sobre la conducta humana, por lo que, al tratarse de la dependencia de un trabajador con la empresa, si alguno de sus factores llegase influir y transmitir incertidumbre producirá insatisfacción para esta necesidad, produciendo inseguridad en todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- c. Necesidades Sociales: Surgen cuando las necesidades del primer y segundo nivel se encuentran relativamente satisfechas. Entre las necesidades de sociales están la necesidad de asociación, de participación, de aceptación de afecto y amor. Cuando las este nivel no son satisfechas, el individuo se pone resistente, antagónico y hostil en relación a su entorno.
- d. Necesidad de Estima: Son las necesidades relacionadas con la forma por la cual el individuo se ve y evalúa. Involucra la autoapreciación, confianza, la necesidad de

aprobación social y respeto. Incluye también el deseo de fuerza y de adecuación. La satisfacción de este nivel conduce a sentimientos de autoconfianza, valor, fuerza, prestigio, poder y capacidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo que, a su vez, pueden llevar al desánimo o a actividades compensatorias.

- e. Necesidades de autorrealización: Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jerarquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua. Esa tendencia se expresa por medio del impulso que la persona tiene para crecer más de lo que es y de ser todo lo que quiera ser.

Entonces podemos concluir de esta teoría, que representa y segmenta de una manera adecuada las necesidades humanas, las cuales pueden producir efectos negativos en caso de no ser satisfechas, por lo contrario de ser satisfechas y relacionadas en un escenario empresarial pueden traer consigo motivación y realización de un trabajo óptimo por parte de los colaboradores.

2.2.1.4.2. Teoría X y Teoría Y de McGregor

La teoría de X y teoría Y, su autor McGregor, compara dos estilos de la administración, un estilo que se basa en la administración tradicional, mecanicista y pragmática, a la que se le denomina teoría X, y el otro estilo, representado por un concepto más moderno en relación a la conducta humana, denominada teoría Y.

La teoría X, según McGregor, refleja un estilo de administración rígida y autocrática, donde los colaboradores son considerados recursos o medios de producción,

donde trabajan dentro de esquemas estandarizados y organizados. Esta teoría se caracteriza por los siguientes aspectos. Idalberto Chiavenato (2007, p. 290)

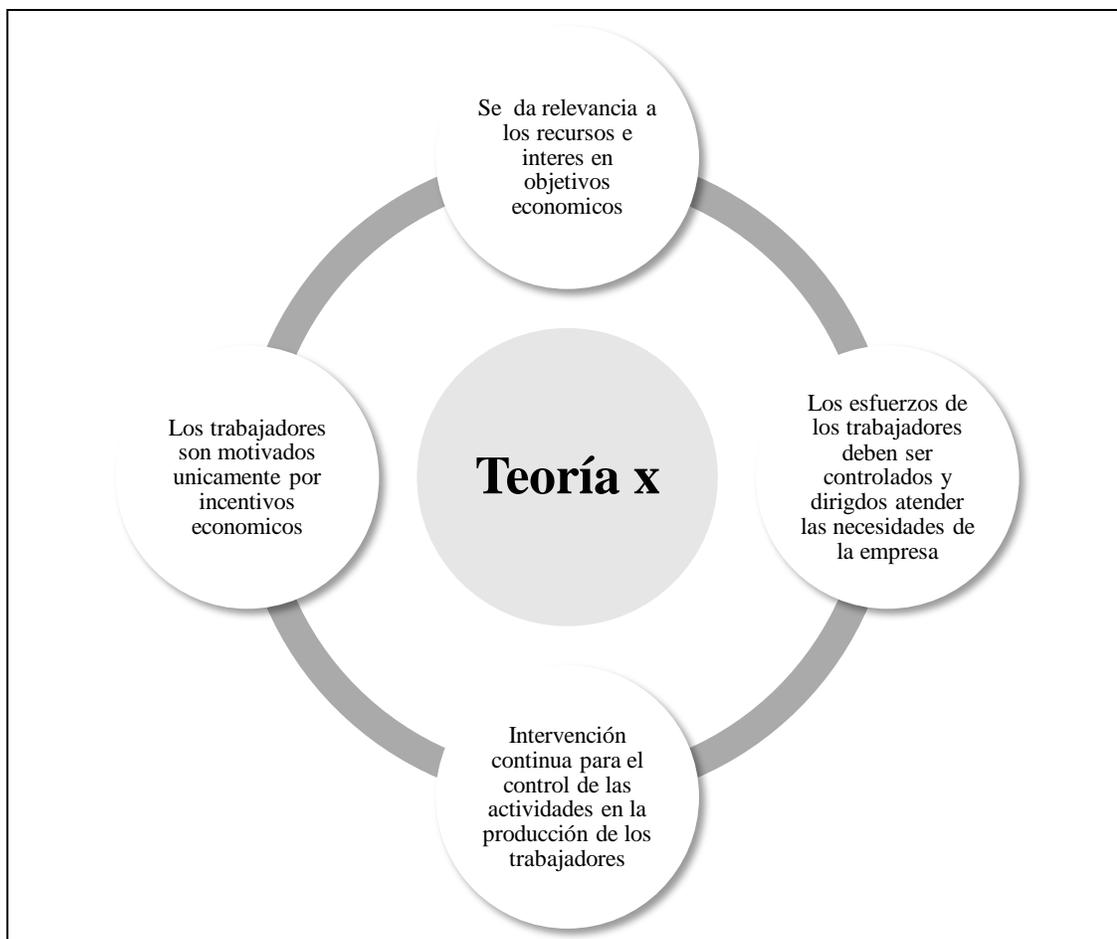


Figura 6: Características Teoría X

Fuente: Teoría de McGregor citada en Idalberto Chiavenato (2007, p. 291)

Teoría Y, según Chiavenato (2007), indica sobre la teoría que: “Propone un modelo de administración más participativo e inclusivo, basado en valores humanos y sociales.” (p. 292)

En este sentido, la teoría Y, muestra un estilo de administración abierto, dinámico y democrático, donde el proceso de administrar se vuelve un proceso para crear

oportunidades, liberar potenciales, motivar el crecimiento laboral y proporcionar orientación en cuanto a los objetivos. Asimismo, la administración de esta teoría se caracteriza por los siguientes aspectos:

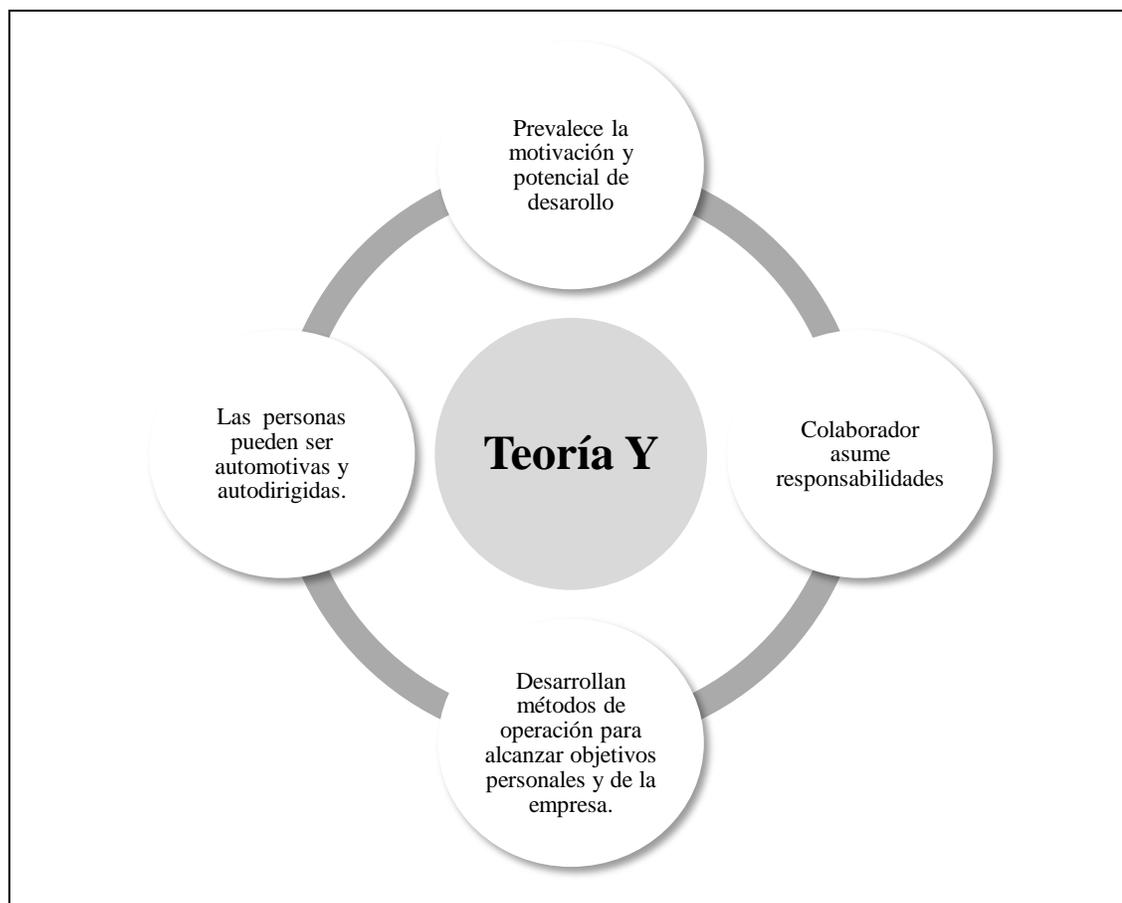


Figura 7: Características Teoría Y

Fuente: Teoría de McGregor citada en Idalberto Chiavenato (2007, p. 292)

En esta teoría, el autor refleja dos estilos de empresas las cuales desarrollan diferentes escenarios y contemplan dos puntos de vista diferentes sobre el trabajador, donde uno de los modelos establece que el colaborador es flojo y que deben trabajar según lo programado para poder alcanzar los objetivos económicos de la empresa, mientras que el otro estilo muestra un colaborador más participativo y que dirige sus esfuerzos para

alcanzar los objetivos de la empresa, donde el ámbito laboral acondiciona un clima para motivar e incluir al trabajador como ser humano y no como recurso.

Por lo tanto, se puede concluir que ninguna de los dos escenarios es ajena a las realidades de las empresas actuales, pero que ambos pueden ir de la mano para poder alcanzar los objetivos empresariales sin dejar de lado los objetivos individuales motivando al crecimiento y potencial del individuo.

2.2.1.4.3. Teoría de los dos factores de Herzberg

Federick Herzberg formuló la siguiente teoría, basada en dos factores esenciales para explicar la conducta de las personas frente un escenario de trabajo.

- a. Factores higiénicos o factores extrínsecos: Referido al ambiente que rodea a las personas y de las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo, factores que se utilizan en la motivación de los colaboradores. Estos factores son preventivos, ya que evitan la insatisfacción, pero no provocan la satisfacción.
- b. Factores motivacionales o factores intrínsecos: Se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Cuando los factores motivacionales son óptimos estos provocan la satisfacción en las personas sin embargo cuando son precarios estos evitan la satisfacción. (Chiavenato, 2007, pp. 286-287)

En este sentido, la teoría de los dos factores, se definen dos aspectos:

“La satisfacción de cargo y la insatisfacción del cargo, la primera relacionada con los factores motivacionales y la segunda con los factores higiénicos. En donde

para proporcionar la motivación en el trabajo, Herzberg propone un ‘enriquecimiento del cargo’ o ‘job enrichment’, el cual consiste en sustituir las tareas sencillas por tareas más complejas” (Chiavenato, 2007, p. 288)

Esta intervención de Herzberg tiene como propósito proporcionar al individuo la capacidad de manejar mayores responsabilidades con el fin de motivar su crecimiento individual e inclusión dentro de las decisiones de la empresa.

Asimismo, esta teoría se compara con la teoría de necesidades de Maslow en el cual se relaciona los factores higiénicos con las necesidades primarias y los factores motivacionales con las necesidades secundarias, su desarrollo se muestra en la figura 8.

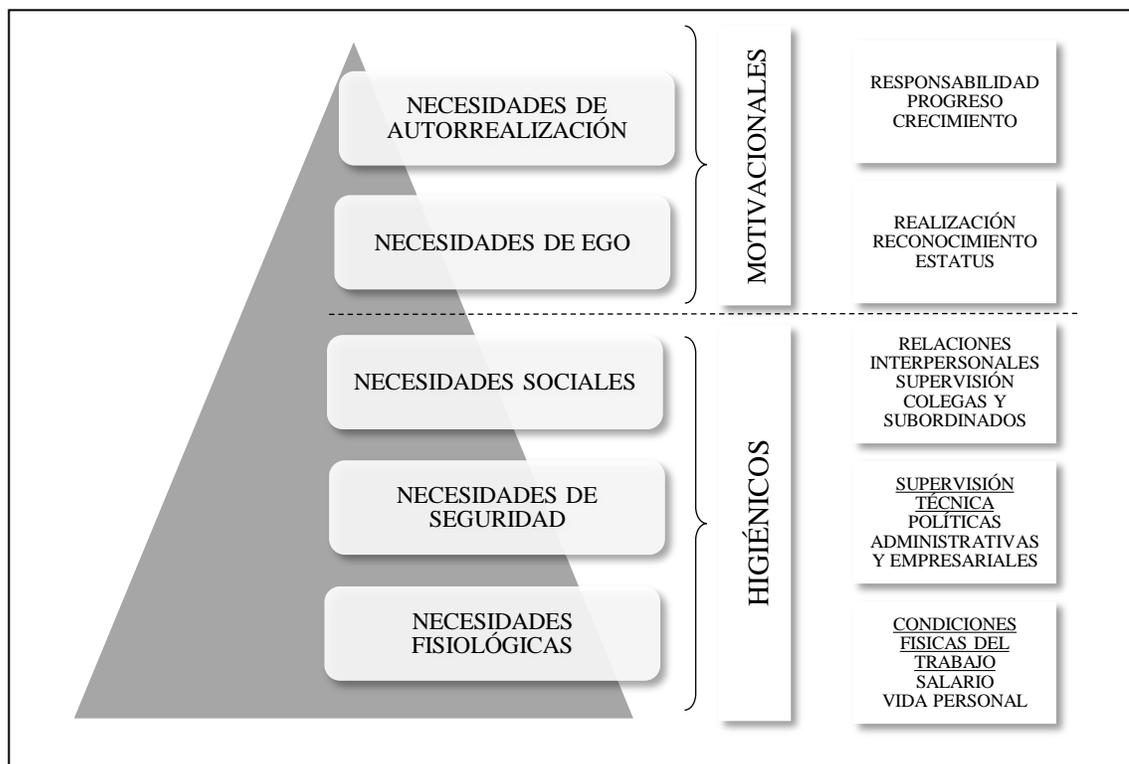


Figura 8: Comparación de los modelos de motivación de Maslow y Herzberg

Fuente: Idalberto Chiavenato, 2007, p. 290.

De las teorías anteriormente señaladas, se puede concluir que, en su mayoría los autores hacen referencia a la motivación dentro de un escenario laboral, para que de esta forma los trabajadores puedan desarrollar y ejecutar sus actividades, pero de manera que también desarrollen sus competencias y objetivos personales, ya que se le considera al individuo como un talento humano que necesita satisfacer sus necesidades y que debe ser incluido en la participación de labores cada vez más complejas para hacerlos capaces de manejar responsabilidades dentro de la empresa y así motivar su crecimiento.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición

Según Chiavenato (2007), el desempeño laboral es: “El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.” (p. 407)

Se puede mencionar de este apartado, que el desempeño funciona también por la búsqueda en conjunto de los objetivos trazados en la organización, la cual se logra de forma individual, ya que todos quieren llegar a cumplir estos objetivos, existen características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados, hace mención a las características que posee el ser humano, habla acerca de que cada una de estas características que tenemos, permite producir comportamientos que pueden hacer que la empresa logre los resultados deseados.

En el artículo de investigación de Araujo y Leal (2007); citan D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), quienes definen desempeño laboral: “Como el nivel de ejecución que alcanza el trabajador en lograr las metas propuestas dentro de la organización en un tiempo específico.” (p. 140)

Por lo tanto, según el autor el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles.

Robbins y Judge (2009, pp. 27-31), explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- Desempeño de las tareas: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.
- Civismo: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo
- Falta de productividad: Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la

compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

Según,), establecen el siguiente concepto referente al desempeño laboral:

“Proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización, individuo o un proceso, en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.” (p. 281)

Muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

2.2.2.2. Características

Según, Flórez (2008, p. 89), señala que las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

- a. Adaptabilidad: Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- b. Comunicación: Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el

lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.

- c. **Iniciativa:** Se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
- d. **Conocimientos:** Se refiere el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiende de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
- e. **Trabajo en equipo:** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- f. **Desarrollo de talentos:** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Las características anteriormente mencionadas nos permiten conocer las dimensiones que deben ser tratadas para influenciar en el desempeño laboral, así como para la elaboración de parámetros para su administración y evaluación.

2.2.2.3. Sistema de administración del desempeño

Según los autores, Robbins y Decenzo (2002), señalan que:

“Un sistema de administración del desempeño es un procedimiento para establecer parámetros del desempeño, con el propósito de evaluar y tomar decisiones objetivas acerca de las personas que laboran dentro de una institución; presentando al mismo tiempo, documentación que fundamente las acciones realizadas por el personal.” (pp. 372-381)

Siguiendo con Robbins menciona que una revisión sobre los aspectos más importantes de la personalidad, proporciona parámetros o lineamientos generales que sirven para mejorar el desempeño; asimismo, ayuda a mejorar las decisiones de contratación y la toma de ascensos. Los parámetros de comportamiento ayudan a pronosticar la conducta futura de las personas por lo que el conocimiento de éstos, ayuda a reducir equivocaciones y a disminuir la rotación de los empleados, aumentando en gran medida la satisfacción laboral de los empleados.

La importancia del sistema radica en la facilidad que este proporciona al momento de descomponer los parámetros mediante los cuales mediremos y revisaremos los aspectos importantes que marcan la pauta en el desempeño laboral, permitiéndonos tomar medidas, reducir tiempo, costes y aprovechar capacidades al máximo.

2.2.2.4. Evaluación del desempeño

De acuerdo con Puchol (2007) la evaluación del desempeño, es el procedimiento sistemático y continuo, que a través de la expresión de juicios objetivos acerca del

personal mide el desempeño de éstos. Dicha evaluación tiene como propósito integrar los objetivos institucionales con los individuales. (p. 318-319)

Asimismo, según Lacalle, Caldas, y Carrión (2012) establece que toda evaluación debe basarse en el análisis de tres tipos de dimensiones:

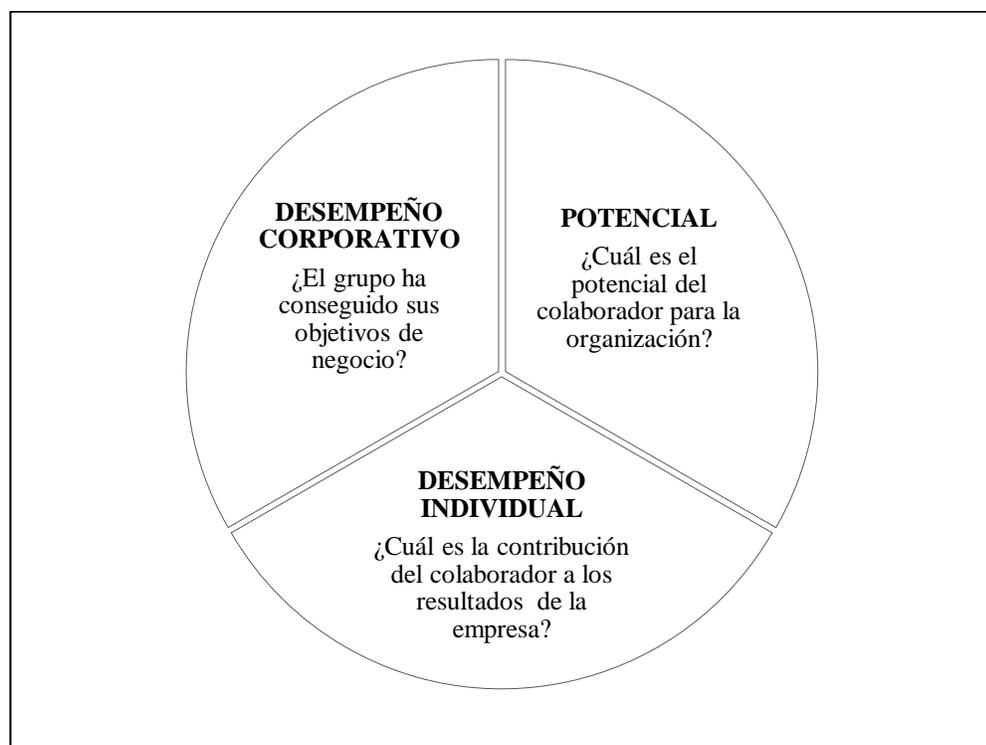


Figura 9: Dimensiones para evaluación del desempeño

Fuente: Lacalle, Caldas, y Carrión (2012, p. 154)

La evaluación del desempeño laboral aparte de ser un procedimiento sistemático y periódico, es cuantitativo y cualitativo ya que mide la manera de actuar y la ejecución de tareas de un individuo en su puesto de trabajo en un período de tiempo determinado; con el propósito de conocer si sus comportamientos y resultados corresponden a las metas esperadas por la organización, o bien si debería mejorarlos.

2.2.2.5. Beneficios de la evaluación del desempeño

Para Guillermo Lacalle, Eugenia Caldas, Reyes Carrión (2012, pp. 155-157), los beneficios de la evaluación del desempeño son muchos y variados y, para su estudio, vamos a clasificarlos en función del destinatario de los mismos.

a. Beneficios para la dirección de la empresa

- Mejora el desempeño de los empleados y permite alcanzar los objetivos de cada departamento de manera más eficiente.
- Permite adoptar un sistema objetivo de toma de decisiones respecto a los empleados de la empresa.
- Proporciona motivación a los subordinados, al constituirse en un sistema de comunicación eficaz de su valía.

b. Beneficios para los empleados

- Permite conocer cuáles son las expectativas de sus jefes respecto a cada uno de ellos.
- Da a conocer las medidas que los jefes han tomado con respecto a cada uno de ellos para mejorar su desempeño o talento.
- Permite saber cuáles son las medidas que uno mismo debe tomar si quiere mejorar en la empresa.
- Obliga a hacer una autocrítica, una autoevaluación, con respecto al trabajo desarrollado.

c. Beneficios para la empresa en general

- Evaluar el talento humano de los empleados a corto, medio y largo plazo.
- Determinar la contribución de cada empleado a los objetivos de la empresa.
- Identificar a los empleados que precisan reciclarse y/o perfeccionarse.
- Identificar a los empleados que pueden llegar a ser promocionados.
- Estimular la productividad y, en ocasiones, mejorar las relaciones informales.

2.2.2.6. Dimensiones de la variable desempeño

Para un mejor estudio y diagnóstico de esta variable, se ha descompuesto el desempeño laboral en cuatro dimensiones, las cuales permiten medir adecuadamente esta variable. A continuación, se mencionan y desarrollan las dimensiones a considerar en la presente investigación, las cuales fueron determinadas según estudio e investigación de diferentes autores, como referencia se tomó a la teoría de Stoner, Freeman, y Gilbert (2001).

a. Calidad de Trabajo

El autor Stoner et al. (2001), quien evalúa la dimensión de calidad de trabajo, define esta dimensión de la siguiente manera: “Es una causa eficiente que el colaborador en un tiempo determinado, hace uso de sus conocimientos, habilidades y destrezas asociados a las actividades que realiza.”

Para Urbina y Barazal (2002), definen que toda calidad de actividad laboral debe ser entendida como:

“La capacidad que desarrolla y va adquiriendo el trabajador, para realizar sus laborales diarias de trabajo, en las cuales se incluyen el nivel de conocimientos y el uso adecuado de herramientas diversas, eso con la finalidad de lograr un nivel satisfactorio de desempeño y una óptima resolución de problemas que se puedan presentar y por ende en la participación proactiva de los mismos.” (p. 104)

En este sentido, se puede decir, que los trabajadores diariamente en su centro de trabajo requieren cumplir con una serie de actividades diarias y con los objetivos trazados, los cuales deberán ser desarrollados con los conocimientos y experiencias adquiridas, de tal manera que deberá administrar tiempo y recursos necesarios para cumplir con sus actividades de manera eficiente.

b. Responsabilidad

La dimensión Responsabilidad se fundamenta según la teoría de Stoner et al. (2001), “Responsabilidad a los recursos y capacidades con el que cada persona cuenta para realizar ciertas actividades.”

Sobre esto, la definición de esta variable se ve relacionada con el desempeño adecuado de lo colaborados, los cuales utilizan herramientas nuevas que permiten que se desenvuelvan ante la sociedad.

Según Pérez (2010) lo define como:

“La habilidad con el que cuenta cada uno de los trabajadores de la organización, para manejar de manera adecuada sus conocimientos. De la misma manera se entiende sobre la precisión, iniciativa, destreza, y el ingenio que cada ser humano tiene para lograr las metas que se proponen en relación a los objetivos de la organización donde se desenvuelven.”

Entonces, se concluye que la responsabilidad es una capacidad que ejerce el ser humano frente a sus compromisos laborales, los cuales son ejecutados y desarrollados según sus conocimientos propios y habilidades del trabajador, que serán utilizados para cumplir con sus actividades diarias de la organización.

c. Trabajo en Equipo

Esta dimensión analizada por Stoner et al (2001) lo define en relación a la función administrativa: “Hace referencia a la buena labor de los trabajadores, quienes demuestran que la experiencia les permite la superación profesional y que en un trabajo en equipo se pueden obtener los resultados esperados y planteados por la organización.” (p. 227)

De lo anterior, se puede concluir que el autor nos muestra un trabajador activo y eficiente, quien puede ejecutar y sobrellevar actividades en equipo, así como también asumir las responsabilidades llevando un buen liderazgo en el equipo de trabajo.

d. Compromiso Institucional

El compromiso institucional está referida a la capacidad del manejo del compromiso situado en el ámbito profesional y la calidad del trabajo. Para Stoner et al. (2001), lo define como:

“Los sentimientos que van apareciendo a medida que el cerebro va interpretando las emociones, pueden llegar a ser agradables o irritantes y es la consecuencia de la contestación personal al entorno, y lo que pasa en su interior. Las capacidades intervienen en el colaborador cuando es exteriorizada en los trabajadores que pierden los papeles ante situaciones de crisis tales como desacuerdo o inseguridad al momento de tomar decisiones, no favorecen e imponen órdenes ya que le falta capacidad de trabajar en equipo hace que se sientan superior a sus compañeros y colaboradores.” (p. 240)

De acuerdo a lo mencionado, es importante indicar que el desempeño laboral se ve influenciado con el compromiso que tiene el trabajador con la empresa y su entorno.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- Entorno externo: Es un sistema superior en el cual se establece una empresa, y los factores que lo componen pueden influir, directa o indirectamente, en los procesos de la gestión de una empresa. (Chiavenato, 2007)
- Entorno interno: Compuesto por fuerzas que operan dentro de una organización e influyen directamente en la gestión empresarial. (Chiavenato, 2007)

- Motivación: Proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. (Sexton, 1977)
- Productividad: Indicador que muestra la forma de administración de los recursos utilizados relacionado en la productividad de bienes y servicios, es decir, en los productos obtenidos. (Nuñez, 2007)
- Feedback: Es una herramienta de relación interpersonal, direccionada a personas. Su correcta aplicación y análisis de resultados puede aportar un beneficio para las organizaciones y las personas implicadas en el proceso. (Zeus y Skiffington, 2002)
- Clima laboral: Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración., 1992)
- Relación interpersonal: Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. (Gardey y Pérez, 2008)
- Interacción: Es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes. (RAE, 2018)

- **Autorrealización:** Es una potencialidad fundamental de la naturaleza humana que se encuentra en todo individuo desde su nacimiento. (Maslow, 1954)
- **Involucramiento laboral:** Relacionado a la existencia de estructuras o mecanismos organizacionales que utilizan el talento humano para tomar parte en las decisiones en su lugar de trabajo. (Wanyonyi, 2015)
- **Comunicación:** El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. (Chiavenato, 2006)
- **Apoyo:** El apoyo es un término que describe la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, y que conlleva o implica un beneficio mutuo para los individuos cooperantes. (Kropotkin, 1902)
- **Desempeño:** Acciones o comportamientos medidos en términos de las competencias de cada individuo. (García, 2001)
- **Misión:** La misión de una organización es su propósito general. Responde a la pregunta ¿qué se supone que hace la organización? (Ferrell, Hirt, y Linda, 2004)
- **Visión:** El camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. (Thompson y Strickland, 2001)
- **Comunicación interna:** Herramienta de management para reforzar la capacidad de influencia de la gerencia por medio de la mejora del grado de comprensión y de

compromiso de los miembros de la organización con las estrategias y actuaciones empresariales. (Molina, 2002)

- Desempeño laboral: Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Chiavenato, 2002)
- Comportamiento: Actividad del organismo, o respuesta, es sólo un componente de la interacción. (Ribes, 1990)
- Responsabilidad: Dimensión psicosociológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo. (Wester, 2008)
- Trabajo en equipo: Conformado por un grupo pequeño de personas con capacidades complementarias, comprometidas a un objetivo de trabajo y un planeamiento común y con responsabilidad mutua compartida. (Katzenbach y Smith, 2015)
- Compromiso institucional: Estado en el cual un empleado se identifica con una organización, sus metas y deseos (Robbins, 2009)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El clima laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. La autorrealización influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.
- b. El involucramiento laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.
- c. La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.
- d. La cooperación y apoyo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.

3.2. VARIABLE E INDICADORES

3.2.1. Identificación de la Variable

3.2.1.1. Variable independiente:

Clima Laboral

3.2.1.2. Indicadores:

- a. Autorrealización
- b. Involucramiento Laboral
- c. Comunicación
- d. Cooperación y apoyo

3.2.1.3. Variable dependiente

Desempeño Laboral

3.2.1.4. Indicadores

- a. Calidad de Trabajo
- b. Responsabilidad
- c. Trabajo en Equipo
- d. Compromiso Institucional

3.2.2. Operacionalización de la variable

Para un mejor estudio de las variables, clima laboral y desempeño laboral, es necesario su descomposición para de esa manera poder desarrollar una definición conceptual, operacional, sus dimensiones e indicadores que permiten medir y desarrollar una mejor investigación de las variables materia de investigación. A continuación, se muestra la operacionalización de la variable independiente (X) y de la variable dependiente (Y).

Tabla 1:

Matriz de la Operacionalización de la variable Independiente

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE			
VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA LABORAL			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidad de realización personal, involucramiento con la tarea designada, supervisión, acceso a la información y condiciones laborales. (Palma, 2004)	El presente concepto de la variable Clima Laboral se operacionaliza mediante las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, cooperación y apoyo, cada uno con sus respectivos indicadores, además del uso de la escala de Likert.	AUTORREALIZACIÓN	Oportunidad de Progreso
			Nivel de interés del éxito del colaborador
			Valorización del desempeño
			Participación de los objetivos
		INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Nivel de compromiso
			Nivel de logros en el trabajo
			Definición de misión, visión y valores
			Calidad de vida laboral
		COMUNICACIÓN	Nivel de interacción y colaboración
			Comunicación interna
			Acceso a información
			Actividades de trabajo
COOPERACIÓN Y APOYO	Guía de trabajo		
	Tecnología en el trabajo		
			Relación armoniosa entre grupos de trabajo

Nota: Elaborado durante el proceso de investigación.

Tabla 2:

Matriz de la Operacionalización de la variable Independiente

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE			
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL			
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Comprende actos que se centran en las actividades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. Es una medida de la eficiencia y la eficacia en que se alcanzan los objetivos planteados. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2001)	El presente concepto de la variable Desempeño Laboral se operacionaliza mediante las dimensiones calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y estos con sus respectivos indicadores, además del uso de la escala de Likert.		Eficacia
			Eficiencia
			Productividad
			Capacidad de solución de problemas
		RESPONSABILIDAD	Nivel de autonomía
			Nivel de supervisión
			Políticas y lineamientos
		TRABAJO EN EQUIPO	Nivel de liderazgo
			Comportamiento y aspectos actitudinales
			Nivel de proactividad
	COMPROMISO INSTITUCIONAL	Nivel de compromiso	
		Capacidad de apoyo y colaboración	

Nota: Elaborado durante el proceso de investigación.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación por su finalidad es una investigación Pura o Básica, porque se va llegar a un resultado que permitirá incrementar el conocimiento.

Por su orientación, la investigación es transversal, ya que se hará uso de cuestionarios para medir ambas variables.

Asimismo, por su carácter, es Cuantitativa, porque se utilizarán instrumentos de medición, es decir, la información es cuantificable numéricamente. Y es explicativa, según su nivel de conocimiento, por lo que solo busca el efecto de una variable sobre otra.

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño para esta investigación es no experimental, ya que su búsqueda es empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo de las variables, se observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos.

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es causal explicativa, porque se busca describir el fenómeno y buscar la explicación del comportamiento de las variables. Su metodología es cuantitativa y su fin es el descubrimiento de las causas.

3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se encuentra en el ámbito de la administración en las áreas de clima organizacional y desempeño laboral.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Unidad de estudio

La Unidad de estudio de la presente investigación, está conformada por los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A. de la ciudad de Tacna.

3.7.2. Población

La población de esta investigación está compuesta por 36 trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.

3.7.3. Muestra:

La muestra se compone por el total de trabajadores de la Gerencia Comercial, puesto que la población de estudio no está considerable, por tal motivo la muestra es la misma cantidad de la población.

3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.8.1. Criterios de inclusión

Se consideró caso de estudio, a los trabajadores o personal que tenga dependencia legal con la institución y que pertenezca a la Gerencia Comercial, así como también que dé su conocimiento informado para su participación en el estudio.

3.8.2. Criterios de exclusión

Trabajador o personal que no pertenezca a la Gerencia Comercial, como, Contratistas, Terceros y trabajadores de otras áreas; asimismo trabajadores que se encuentre de descanso vacacional al momento de proceder con la encuesta.

3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.9.1. Técnica

La técnica de recolección de datos es la encuesta, por ser una técnica de investigación basadas en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas entre otros aspectos.

Encuesta: es una técnica de recolección de información que implica la aplicación de preguntas fácil entendimiento para el encuestado, las cuales siguen un propósito u objetivo del cual se quieren sacar conclusiones. (Hernandez, Fernande, y Baptista, 1991, p. 45)

3.9.2. Instrumento

El instrumento para la recolección de datos es el cuestionario, el presente instrumento ha sido elaborado con el fin de ver la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.

3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La información se procesa a través del programa SPSS para el tratamiento específico, las tablas y gráficos elaborados en Excel, serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

Asimismo, se utiliza tablas de frecuencia para la presentación de los resultados por dimensión y por variable, para el cruce de variable o para la correlación de la variable se hace uso de la correlación de Spearman. Por otro lado, para la demostración de las

hipótesis se utilizó la regresión simple utilizando el criterio de hipótesis de los estimadores de regresión. Para la comprobación de hipótesis se utilizará modelos de regresión lineal y el test-student.

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

4.1.1. Validación del instrumento

Para la validación del instrumento se sometió a juicio de 3 expertos seleccionados, todos especializados en estudios y experiencia laboral, en el área de administración y recursos humanos.

A cada uno de ellos se le entregó un formato de Validación del Cuestionario de cada variable, para que de esa manera puedan dar su conformidad de cada instrumento y determinar si este cuenta con las condiciones dadas.

Tabla 3:

Validación de expertos

N° de Expertos	Puntaje de validación	% Validación
Experto 1	23	76%
Experto 2	24	80%
Experto 3	25	83%
PROMEDIO TOTAL	24	80%

Nota: Datos tomados de la validación del instrumento por expertos.

Al respecto, según se muestra en la tabla N° 3 el porcentaje de validación se obtuvo un 80% promedio, lo cual nos muestra un nivel de validación aceptable para continuar con el proceso de aplicación de encuesta.

Una vez obtenido la validación del instrumento, se procedió a la realización de la prueba piloto, la cual fue aplicada, con autorización del Gerente Comercial de la empresa, a una muestra aleatoria de 16 trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A, para realizar el estudio piloto y de esa manera determinar la confiabilidad del instrumento.

Tabla 4:

Confiabilidad prueba piloto

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
Clima Laboral	0,947	18
Desempeño Laboral	0,938	16

Nota: Datos obtenidos del procesamiento de resultados de la prueba piloto en SPSS.

En lo que respecta al análisis de confiabilidad de la prueba piloto, se obtuvieron resultados con niveles aceptables según se muestra en la tabla N° 4, donde Clima laboral tiene valor de 0,947 y Desempeño laboral un valor de 0,938, lo cual nos muestra que el Alfa de Cronbach tiene un valor aceptable, por lo que indica que los instrumentos son confiables.

4.1.2. Confiabilidad del instrumento

Para efecto del análisis de confiabilidad se utilizó el Método de Alfa de Cronbach, para tal fin se considera que cada resultado que tiene de valor 0,7 en adelante se considera confiable.

Por lo tanto, después de haber analizado la validación y confiabilidad la prueba piloto, se prosiguió a encuestar a la muestra total, representado por los 36 trabajadores de

la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., Tacna, para el respectivo análisis de confiabilidad por variables y dimensiones.

A nivel de variables, se obtuvieron como resultados de confiabilidad con niveles aceptables que están por encima del nivel mínimo del Alfa de Cronbach. Los resultados se muestran a continuación.

Tabla 5:

Índices de confiabilidad para las variables Clima Laboral y Desempeño Laboral

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
Clima Laboral	0,925	18
Desempeño Laboral	0,921	16

Nota: Datos obtenidos del procesamiento de resultados de las encuestas en SPSS.

La tabla N° 5, muestra el análisis de confiabilidad de las dos variables de la presente investigación. Respecto a la variable Clima laboral, se obtuvo un valor de confiabilidad de 0,925 y la variable Desempeño laboral un valor de 0,921. Lo cual indica que ambas variables son confiables.

A nivel de dimensiones, se analizaron la confiabilidad de dimensiones de cada variable por separado, para la fiabilidad de las dimensiones del Clima Laboral se analizaron la fiabilidad de dimensiones de Autorrealización, Involucramiento Laboral, Comunicación, Apoyo y cooperación. Asimismo, para la variable Desempeño se analizaron las dimensiones Calidad de Trabajo, Responsabilidad, Trabajo en Equipo y Compromiso Institucional. Se obtuvo valores superiores al nivel mínimo del Alfa de

Cronbach, es decir superiores al 0,7 de valor mínimo, lo cual indica la fiabilidad de cada dimensión. Los resultados se muestran en la siguiente tabla N° 6.

Tabla 6:

Índices de confiabilidad por dimensiones de cada variable

Variable	Dimensión	Alfa de Cronbach	N de Elementos
Clima Laboral	Autorrealización	0,844	5
	Involucramiento laboral	0,766	4
	Comunicación	0,781	5
	Apoyo y cooperación	0,710	4
	Calidad de Trabajo	0,816	3
Desempeño Laboral	Responsabilidad	0,811	4
	Trabajo en Equipo	0,822	4
	Compromiso Institucional	0,727	5

Nota: Datos obtenidos del procesamiento de resultados por dimensión en SPSS.

4.1.3. Relación variable, indicadores e ítems

Las variables materia de investigación han sido descompuestas en dimensiones, donde cada dimensión cuenta con sus indicadores, que permitirán un mejor estudio y diagnóstico sobre ambas variables.

Tabla 7:

Relación variable Clima laboral e indicadores

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS
Clima Laboral	AUTORREALIZACIÓN	Oportunidad de Progreso	1,2
		Nivel de interés del éxito del colaborador	3
		Valorización del desempeño	4
		Participación de los objetivos	5
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Nivel de compromiso	6
		Nivel de logros en el trabajo	7
		Definición de misión, visión y valores	8
		Calidad de vida laboral	9
	COMUNICACIÓN	Nivel de interacción y colaboración	10,14
		Comunicación interna	11
		Acceso a información	12,13
		Actividades de trabajo	15
	COOPERACIÓN Y APOYO	Guía de trabajo	16
		Tecnología en el trabajo	17
		Relación armoniosa entre grupos de trabajo	18

Nota: Elaborado durante el proceso de investigación.

Tabla 8:

Relación variable Desempeño laboral e indicadores

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS
Desempeño Laboral	CALIDAD DE TRABAJO	Eficacia	1
		Eficiencia	2
		Productividad	3
	RESPONSABILIDAD	Capacidad de solución de problemas	4
		Nivel de autonomía	5
		Nivel de supervisión	6,7
	TRABAJO EN EQUIPO	Políticas y lineamientos	8
		Nivel de liderazgo	9
		Comportamiento y aspectos actitudinales	10,11
	COMPROMISO INSTITUCIONAL	Nivel de proactividad	12, 13
		Nivel de compromiso	14,16
		Capacidad de apoyo y colaboración	15

Nota: Elaborado durante el proceso de investigación.

En la tabla N° 7 y 8 nos muestra la operacionalización de las variables, considerando que la variable independiente es el Clima laboral y la variable dependiente es Desempeño laboral, cuenta con cuatro dimensiones, que están compuestas por diversos indicadores que nos permitirán desarrollar y obtener resultados confiables.

4.1.4. Escala de valoración de la variable

Para una mejor interpretación de resultados de la presente investigación se ha considerado una escala de medición de Likert, donde cada una de las variables y dimensiones fueron categorizadas en una escala de 5 categorías, como se muestra a continuación.

Tabla 9:

Escala de medición Likert

Categoría	Nivel ordinal
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nota: Elaborado de acuerdo a escala de Likert.

El instrumento de la variable Clima Laboral, está conformada por 18 ítems, los cuales miden 4 diferentes dimensiones de la variable independiente. Su escala y categorización se muestran a continuación.

Tabla 10:

Valorización de la variable Clima Laboral

Clima Laboral			
Límite Inferior	Límite Superior		Categorías
18.00	23.40	5	Totalmente de acuerdo
23.40	28.80	4	De acuerdo
28.80	34.20	3	Indeciso
34.20	39.60	2	En desacuerdo
39.60	45.00	1	Totalmente en desacuerdo

Nota: Procesamiento de datos en Excel de acuerdo a fórmula de Baremos.

La tabla N° 10, muestra la categorización y el valor del límite inferior y superior que la variable Clima Laboral puede llegar a tener al momento de aplicar el instrumento, lo cual nos permitirá poder cuantificar y determinar un análisis claro y preciso sobre esta variable.

Tabla 11:

Valorización por dimensiones de Clima Laboral

Autorrealización		
Límite Inferior	Límite Superior	Categorías
5.00	9.00	5 Totalmente de acuerdo
9.00	13.00	4 De acuerdo
13.00	17.00	3 Indeciso
17.00	21.00	2 En desacuerdo
21.00	25.00	1 Totalmente en desacuerdo
Involucramiento Laboral		
Límite Inferior	Límite Superior	Categorías
4.00	7.20	5 Totalmente de acuerdo
7.20	10.40	4 De acuerdo
10.40	13.60	3 Indeciso
13.60	16.80	2 En desacuerdo
16.80	20.00	1 Totalmente en desacuerdo
Comunicación		
Límite Inferior	Límite Superior	Categorías
5.00	9.00	5 Totalmente de acuerdo
9.00	13.00	4 De acuerdo
13.00	17.00	3 Indeciso
17.00	21.00	2 En desacuerdo
21.00	25.00	1 Totalmente en desacuerdo
Apoyo y cooperación		
Límite Inferior	Límite Superior	Categorías
4.00	7.20	5 Totalmente de acuerdo
7.20	10.40	4 De acuerdo
10.40	13.60	3 Indeciso
13.60	16.80	2 En desacuerdo
16.80	20.00	1 Totalmente en desacuerdo

Nota: Procesamiento de datos por dimensión en Excel de acuerdo a fórmula de Baremos.

La tabla N° 11, muestra la categorización y rangos del límite inferior y superior para cada dimensión de la variable independiente, lo cual nos permitirá medir y cuantificar los resultados de las dimensiones para de esa manera obtener un análisis claro y preciso.

Tabla 12:

Valorización de la variable Desempeño Laboral

Desempeño Laboral			
Límite Inferior	Límite Superior		Categorías
16.00	28.80	5	Totalmente de acuerdo
28.80	41.60	4	De acuerdo
41.60	54.40	3	Indeciso
54.40	67.20	2	En desacuerdo
67.20	80.00	1	Totalmente en desacuerdo

Nota: Procesamiento de datos en Excel de acuerdo a fórmula de Baremos.

Para la variable dependiente, es decir, Desempeño Laboral está compuesta por 16 ítems que miden 4 dimensiones diferentes, por lo cual en la tabla N° 12, se puede observar los rangos y límites de valor de la variable dependiente que permitirá cuantificar y determinar un análisis claro y preciso sobre esta variable.

Tabla 13:

Valorización por dimensiones del Desempeño Laboral

Calidad de Trabajo			
Límite Inferior	Límite Superior		Categorías
3.00	5.40	5	Totalmente de acuerdo
5.40	7.80	4	De acuerdo
7.80	10.20	3	Indeciso
10.20	12.60	2	En desacuerdo
12.60	15.00	1	Totalmente en desacuerdo
Responsabilidad			
Límite Inferior	Límite Superior		Categorías
4.00	7.20	5	Totalmente de acuerdo
7.20	10.40	4	De acuerdo
10.40	13.60	3	Indeciso
13.60	16.80	2	En desacuerdo
16.80	20.00	1	Totalmente en desacuerdo
Trabajo en Equipo			
Límite Inferior	Límite Superior		Categorías
4.00	7.20	5	Totalmente de acuerdo
7.20	10.40	4	De acuerdo
10.40	13.60	3	Indeciso
13.60	16.80	2	En desacuerdo
16.80	20.00	1	Totalmente en desacuerdo
Compromiso Institucional			
Límite Inferior	Límite Superior		Categorías
5	9.00	5	Totalmente de acuerdo
9.00	13.00	4	De acuerdo
13.00	17.00	3	Indeciso
17.00	21.00	2	En desacuerdo
21.00	25.00	1	Totalmente en desacuerdo

Nota: Procesamiento de datos por dimensión en Excel de acuerdo a fórmula de Baremos.

Para las dimensiones, fueron categorizadas en una escala de 5 niveles, como se muestra en la tabla N° 13, así como también se muestra los rangos de valor mínimo y máximo para cada dimensión de la variable dependiente, esto permitirá a cuantificar los valores obtenidos a la aplicación del instrumento.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Resultados descriptivos por dimensión

Para el análisis de resultados de la presente investigación, se hará uso de un análisis de frecuencia de datos. Para ello se utilizará los datos de los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de Electrosur S,A., los cuales se deberán pasar a una base de datos de Excel según la escala establecida; una vez obtenida la base de datos, se realizó el procesamiento de datos y de esa manera obtener la frecuencia por cada dimensión.

El análisis de los resultados se hará por dimensión, considerando que cada variable está conformada por 4 dimensiones.

Para la variable independiente las dimensiones son: Autorrealización, Involucramiento laboral, Comunicación, Apoyo y Cooperación. Para la variable dependiente se consideraron las siguientes dimensiones: Responsabilidad, Compromiso institucional, Trabajo en equipo y Calidad de trabajo. Los resultados de frecuencia se muestran a continuación.

El análisis de Frecuencia de datos es una herramienta de la estadística que va permitir cuantificar las veces que se repite determinado valor, para ello se colocan los resultados de la muestra en columnas y por valores, para después desarrollar la tabla de frecuencia y con ello realizar un gráfico de barras que nos mostraran los resultados en porcentajes.

a. Dimensiones de la Variable Independiente

Tabla 14:

Análisis de la dimensión Autorrealización

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	5	15%
De acuerdo	4	18	51%
Indeciso	3	9	24%
En desacuerdo	2	2	6%
Totalmente en desacuerdo	1	1	4%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Autorrealización, se puede apreciar en la tabla N° 14, que un 51% de la muestra, establece que está de acuerdo, un 15% totalmente de acuerdo y un 24% está indeciso. Asimismo, se obtuvo un puntaje menor de 6% en desacuerdo y 4% totalmente desacuerdo, lo cual indica que en la empresa hay posibilidades de lograr la Autorrealización de los trabajadores, considerando que los trabajadores se sienten que la organización valora los altos niveles de desempeño, los jefes promueven ideas creativas e innovadoras y las capacitaciones necesarias para los trabajadores.

Tabla 15:

Análisis de la dimensión Involucramiento laboral

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	12	33%
De acuerdo	4	21	58%
Indeciso	3	1	3%
En desacuerdo	2	0	1%
Totalmente en desacuerdo	1	2	4%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Involucramiento Laboral, se puede apreciar en la tabla N° 15, que un 58% de la muestra, establece que está de acuerdo y un 33% totalmente de acuerdo. Asimismo, se obtuvo un puntaje menor de 3% está indeciso, 4% totalmente desacuerdo y 1% en desacuerdo, lo que indica que existe un alto nivel de involucramiento laboral por parte de los trabajadores, valorando que se sienten comprometidos con el éxito de la Organización, que cumplir con las tareas diarias en el trabajo les permiten un desarrollo personal, tiene una clara definición de la visión, misión y valores en la Organización y que la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Tabla 16:

Análisis de la dimensión Comunicación

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	5	14%
De acuerdo	4	25	69%
Indeciso	3	5	13%
En desacuerdo	2	1	3%
Totalmente en desacuerdo	1	0	1%
TOTALES		36	5

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Comunicación, se puede apreciar en la tabla N° 16, que un 69% de la muestra, establece que está de acuerdo, 14% totalmente de acuerdo y un 13% indeciso, mientras que los puntajes menores, el 3% en desacuerdo y 1% totalmente desacuerdo. Lo cual indica que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo que en la Gerencia Comercial de Electrosur existe comunicación, valorando que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía como gerentes, jefes y supervisores, la organización fomenta y promueve la comunicación y que se cuenta con la información necesaria para cumplir con el trabajo.

Tabla 17:

Análisis de la dimensión Apoyo y cooperación

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	11	29%
De acuerdo	4	18	50%
Indeciso	3	6	16%
En desacuerdo	2	1	3%
Totalmente en desacuerdo	1	1	1%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Apoyo y Cooperación, se puede apreciar en la tabla N° 17, que un 50% de la muestra establece que está de acuerdo, 29% totalmente de acuerdo y un 16% indeciso, mientras que los puntajes menores, el 3% en desacuerdo y 1% totalmente desacuerdo. Lo cual indica que la mayoría de los trabajadores considera que existe Apoyo y Cooperación en la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., valorando que las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas, el jefe y supervisor, brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y se dispone de tecnología que facilita el trabajo, lo cual contribuye a la dimensión Apoyo y cooperación.

b. Dimensiones de la Variable Dependiente

Tabla 18:

Análisis de la dimensión Calidad de trabajo

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	19	52%
De acuerdo	4	15	43%
Indeciso	3	1	2%
En desacuerdo	2	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	1	4%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Calidad de trabajo, se puede apreciar en la tabla N° 18, que un 52% de la muestra establece que está totalmente de acuerdo y un 43% está de acuerdo, mientras que los puntajes menores, el 4% totalmente desacuerdo y 2% indeciso. Lo cual indica que existe calidad de trabajo en la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., valorando que la mayoría de los trabajadores se responsabilizan en terminar sus labores encomendadas, demuestran interés en la mejora continua de su trabajo y los instrumentos de la organización permiten un trabajo adecuado, lo cual contribuye a la dimensión Calidad de Trabajo.

Tabla 19:

Análisis de la dimensión Responsabilidad

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	16	44%
De acuerdo	4	15	42%
Indeciso	3	4	11%
En desacuerdo	2	0	1%
Totalmente en desacuerdo	1	1	2%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Responsabilidad, se puede apreciar en la tabla N° 19, que un 44% de la muestra establece que está totalmente de acuerdo y un 42% está de acuerdo, mientras que los puntajes menores, el 11% indeciso, 2% en desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo. Lo cual indica que la mayoría de los trabajadores muestran responsabilidad frente a sus actividades laborales, demostrando autonomía para resolver problemas o imprevistos al interior de organización y también que los jefes o supervisores facilitan el cumplimiento de las actividades de sus trabajadores, lo cual contribuye a la dimensión Calidad de Trabajo.

Tabla 20:

Análisis de la dimensión Trabajo en equipo

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	13	36%
De acuerdo	4	19	53%
Indeciso	3	2	6%
En desacuerdo	2	0	1%
Totalmente en desacuerdo	1	1	3%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Responsabilidad, se puede apreciar en la tabla N° 20, que un 53% de la muestra establece estar de acuerdo y un 36% totalmente de acuerdo, mientras que los puntajes menores, el 6% indeciso, 3% en desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo. Lo cual indica que existe un buen trabajo en equipo en la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., donde los trabajadores consideran que existen políticas o lineamientos de la organización que promueven el trabajo en equipo, el jefe o supervisor responde de manera oportuna ante las dificultades, y los trabajadores de la Gerencia Comercial respetan las sugerencias en todo el equipo de trabajo, lo cual contribuye a la dimensión Trabajo en Equipo.

Tabla 21:

Análisis de la dimensión Compromiso institucional

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	13	37%
De acuerdo	4	21	57%
Indeciso	3	1	3%
En desacuerdo	2	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	1	2%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la dimensión Compromiso Institucional se puede apreciar en la tabla N° 21, que un 57% de la muestra establece que está de acuerdo y un 37% totalmente de acuerdo, mientras que los puntajes menores, el 3% indeciso y 2% totalmente en desacuerdo. Lo cual indica que en la Gerencia Comercial de Electrosur S.A. la mayoría de sus trabajadores se siente comprometidos con la organización, valorando que la Institución promueve la actitud proactiva en los trabajadores de la organización y que la mayoría de los trabajadores ofrecen voluntariamente su apoyo cuando se necesita, lo cual contribuye a la dimensión Compromiso Institucional.

4.2.2. Resultados descriptivos por Variable

Tabla 22:

Análisis de la variable Clima Laboral

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	8	22%
De acuerdo	4	21	57%
Indeciso	3	5	15%
En desacuerdo	2	1	3%
Totalmente en desacuerdo	1	1	2%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la variable Clima Laboral se puede apreciar en la tabla N° 22, un 57% de la población total establece que está de acuerdo respecto a esta variable y un 22% totalmente de acuerdo, mientras que un 15% se encuentra indeciso, 3% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo. Lo cual indica que en la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A. existe un Clima Laboral adecuado y favorable, donde las dimensiones con mayor puntaje que contribuyeron con la variable fueron la autorrealización y comunicación.

Tabla 23:

Análisis de la variable Desempeño Laboral

ESCALA	NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	15	41%
De acuerdo	4	18	50%
Indeciso	3	2	6%
En desacuerdo	2	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	1	3%
TOTALES		36	100%

Nota: Datos tomados de la tabulación de la encuesta aplicada.

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN:

Sobre los resultados que hacen referencia a la variable Desempeño Laboral se puede apreciar en la tabla N° 23, un 50% de la población total establece que está de acuerdo respecto a esta variable dependiente y un 41% totalmente de acuerdo, mientras que un 6% se encuentra indeciso, 3% totalmente desacuerdo y 0% en desacuerdo. Lo cual indica que existe un buen Desempeño de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., donde las dimensiones con mayor puntaje que contribuyeron a esta la variable fueron la autorrealización y comunicación.

4.2.3. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad, es un instrumento que permite determinar que instrumento se utilizará para la comprobación de hipótesis, a continuación, se muestran las pruebas de normalidad para cada variable y para cada una de sus dimensiones.

a. Prueba de normalidad para la variable Clima Laboral

Tabla 24:

Prueba de normalidad para la variable Clima laboral

	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintótica
Clima Laboral	0.148	,044 ^c

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se puede apreciar en la tabla N° 24, los resultados de la prueba de normalidad de la variable Clima Laboral. Donde los resultados obtenidos se obtuvieron un p. valor (0.044), que es menor al Alpha (0.05), lo cual indica que los datos de la variable clima laboral no siguen una distribución normal y se utilizará Estadística No Paramétricas. Es decir, para esta variable se va utilizar Rho-Spearman.

Tabla 25:

Prueba de normalidad para las dimensiones de Clima laboral

	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintótica
Autorrealización	0.254	,000
Involucramiento laboral	0.294	,000
Comunicación	0.170	,010
Cooperación y apoyo	0.208	,000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, en la tabla N° 25, se muestra los resultados de la prueba de normalidad aplicada a las dimensiones de la variable Clima laboral, donde podemos notar que para las dimensiones Autorrealización se obtuvo un p. valor es de 0.000, para Involucramiento laboral el p. valor es de 0.000, para Comunicación un p. valor de 0.010 y para Cooperación y apoyo un p. valor de 0.000, que son menores a Alpha (0.05), lo cual indica que los datos de las cuatro dimensiones de clima laboral no siguen una distribución normal y se utilizará Estadística No Paramétricas, es decir, se va utilizar el Rho-Spearman.

b. Prueba de normalidad para la variable Desempeño Laboral

Tabla 26:

Prueba de normalidad para la variable Desempeño laboral

	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintótica
Desempeño Laboral	0.191	,002

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se puede apreciar en la tabla N° 26, se muestra el p. valor (0.002) de la variable Desempeño Laboral, que es menor al Alpha 0.05, lo cual indica que los datos de la variable Desempeño laboral no siguen una distribución normal y se utilizará Estadística No Paramétricas. Es decir, para las dimensiones se va utilizar el Rho-Spearman.

Tabla 27:

Prueba de normalidad para las dimensiones de Desempeño laboral

	Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintótica
Calidad de trabajo	0.260	,000
Responsabilidad	0.142	,063
Trabajo en equipo	0.341	,000
Compromiso institucional	0.193	,002

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, en la tabla N° 27, se muestra los resultados de la prueba de normalidad aplicada a las dimensiones de la variable Desempeño laboral, donde podemos notar que para las dimensiones Calidad de trabajo su p. valor es de 0.000, para Trabajo en equipo un p. valor de 0.000 y para Compromiso institucional un p. valor de 0.002, que son menores al Alpha (0.05). Lo cual indica que estas tres dimensiones de la variable desempeño laboral no siguen una distribución normal y se utilizará Estadística No Paramétricas. Es decir, para las dimensiones se va utilizar el Rho-Spearman. Asimismo, para Responsabilidad el p. valor es de 0.063, la cual es mayor al Alpha (0.05), lo cual indica esta variable sigue una distribución normal y se va utilizar Estadística Paramétrica, es decir, se va utilizar correlación de Pearson.

4.2.4. Prueba de hipótesis

4.2.4.1. Prueba correlación entre variables y dimensiones

Para realizar la correlación entre las variables y sus dimensiones se tomará en cuenta la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. En cada caso se utilizará la prueba adecuada siguiendo los resultados anteriores de las pruebas de normalidad.

Correlación del objetivo específico 1

Tabla 28:

Correlación entre Autorrealización y Desempeño laboral

		Autorrealización	Desempeño laboral
Autorrealización	Coefficiente de correlación	1	,595
	Sig. (bilateral)		0.00
	N	36	36
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,595	1
	Sig. (bilateral)	0.00	
	N	36	36

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

En la tabla N° 28 se muestra que, la correlación de Spearman entre la dimensión Autorrealización y Desempeño Laboral se cataloga media alta obteniéndose el estadístico $r_s = 0.595$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que a mayor autorrealización el desempeño laboral es mayor.

Correlación del objetivo específico 2

Tabla 29:

Correlación entre Involucramiento laboral y Desempeño laboral

		Involucramiento laboral	Desempeño laboral
Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1	,673
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,673	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, se puede observar en la tabla N° 29 que, la correlación de Spearman entre la dimensión Involucramiento laboral y Desempeño Laboral se cataloga alta obteniéndose el estadístico $r_s = 0.673$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que a mayor involucramiento laboral el desempeño laboral es mayor.

Correlación del objetivo específico 3

Tabla 30:

Correlación entre Comunicación y Desempeño laboral

		Comunicación	Desempeño laboral
Comunicación	Coefficiente de correlación	1	,788
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,788	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Asimismo, en la tabla N° 30 indica que, la correlación de Spearman entre la dimensión Comunicación y Desempeño Laboral se cataloga alta obteniéndose el estadístico $r_s = 0.788$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que a mayor comunicación el desempeño laboral es mayor.

Correlación del objetivo específico 4

Tabla 31:

Correlación entre Cooperación y apoyo y Desempeño laboral

		Cooperación y apoyo	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	1	,742
Cooperación y apoyo	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
	Coefficiente de correlación	,742	1
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La tabla N° 31, muestra que la correlación de Spearman entre la dimensión Cooperación y apoyo y Desempeño Laboral se cataloga alta obteniéndose el estadístico $r_s=0.742$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que a mayor Cooperación y apoyo el desempeño laboral es mayor.

Correlación del objetivo general

Tabla 32:

Correlación entre Clima Laboral y Desempeño laboral

		Clima laboral	Desempeño laboral
Clima laboral	Coefficiente de correlación	1	,778
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	36	36
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,778	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	36	36

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

En la tabla N° 32 nos muestra la relación entre la variable Clima Laboral y Desempeño Laboral, la cual puede clasificarse como una correlación media alta, considerando que tienen como resultado $r_s = 0.778$ y con un p. valor de 0,00. La cual significa que la correlación que existe entre esta dimensión y la variable es directa y significativa. Lo cual significa que a mejor clima laboral el desempeño laboral es mejor.

4.2.4.2. Prueba de hipótesis

El modelo de regresión seleccionado para la presente investigación, para establecer la relación de dependencia entre la variable Clima laboral y la variable desempeño laboral, así como también las dimensiones del Clima laboral sobre la variable Desempeño laboral, lo cuales son: Autorrealización, Involucramiento laboral, Comunicación y Cooperación y Apoyo, fue el modelo de regresión lineal. Los resultados se muestran a continuación.

Regresión de Autorrealización vs. Desempeño Laboral

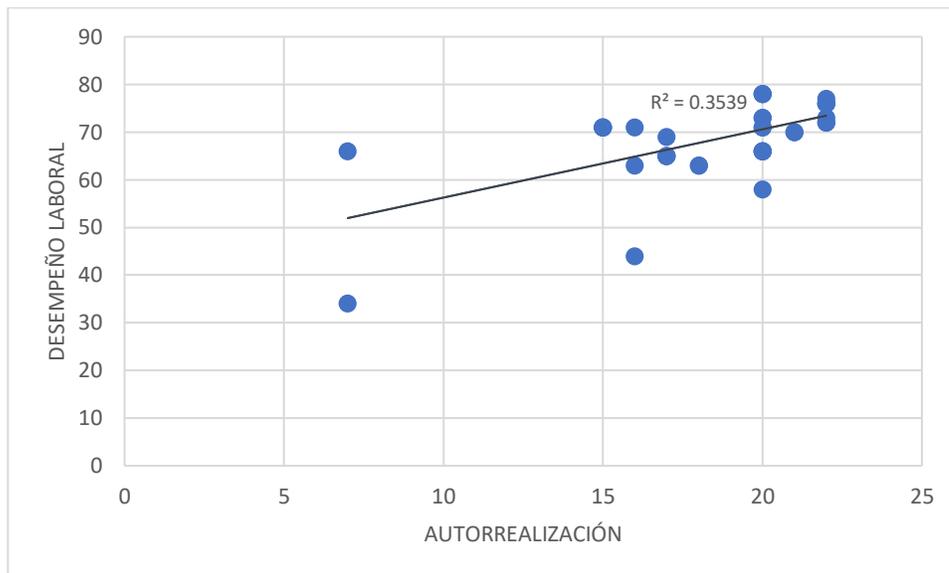


Figura 10: Dispersión lineal de la autorrealización vs. desempeño laboral

La figura 10 nos deja ver, que la correlación lineal de los datos de la dimensión autorrealización y la variable desempeño laboral, es una relación leve positiva, los cuales siguen una línea recta con un $R^2 = 0.354$, la cual representa un 35%.

Tabla 33:

Regresión lineal de la autorrealización vs. desempeño laboral

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.595	0.354	0.335	2.978

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, en la tabla N° 33 nos muestra los resultados de regresión de la dimensión Autorrealización frente a la variable Desempeño Laboral, la cual indica que es

una regresión lineal cuyo valor del $R^2 = 0,354$, que significa que la dimensión Autorrealización va influenciar en un 35% a la variable Desempeño Laboral.

Tabla 34:

ANOVA de la autorrealización vs. desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	165.126	1	165.126	18.626	0.000
Residuo	301.429	34	8.866		
Total	466.556	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada, la tabla N° 34 nos muestra que el valor F obtenida es de 18.626 y un p. valor de 0.000, lo cual indica que existe relación adecuada entre la dimensión autorrealización y la variable desempeño laboral.

Tabla 35:

Coefficiente de la autorrealización vs. desempeño laboral

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
(Constante)	41.945	6.217		6.746	0.000
Autorrealización	1.432	0.332	0.595	4.316	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Sobre los resultados del Coeficiente de la dimensión autorrealización sobre la variable desempeño laboral se muestran en la tabla N° 35, la cual muestra una Constante

= 41.945, una pendiente de 1.432 y un p. valor de 0.000, que es menor a 0.05 lo cual indica que es adecuado.

Regresión de Involucramiento Laboral vs. Desempeño Laboral

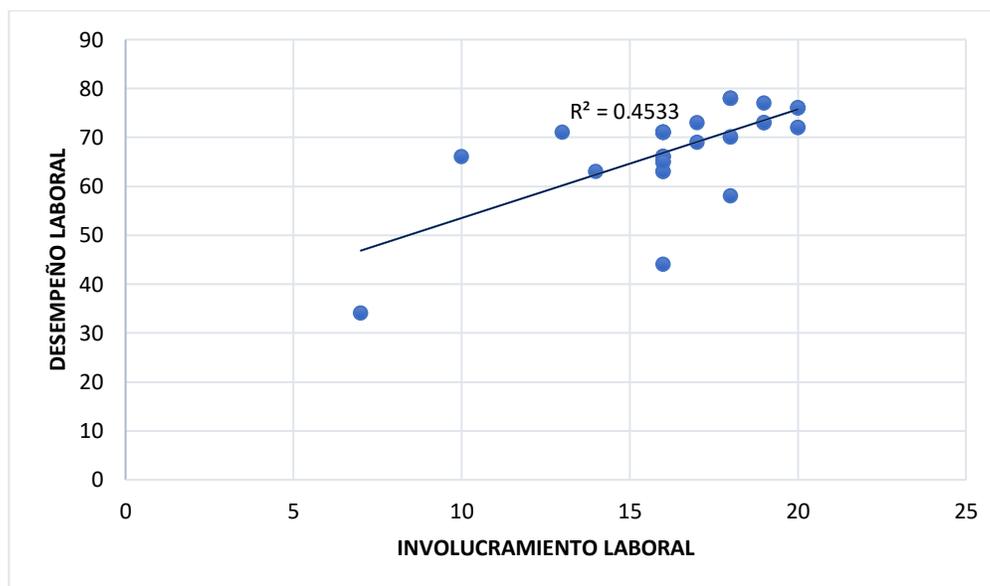


Figura 11: Dispersión lineal del Involucramiento laboral vs. desempeño laboral

La figura 11 nos deja ver, que la correlación lineal de los datos de la dimensión Involucramiento laboral y la variable desempeño laboral, es una relación positiva alta, los cuales siguen una línea recta con un $R^2 = 0.453$, la cual representa un 45%.

Tabla 36:

Regresión lineal del Involucramiento laboral vs. desempeño laboral

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.673	0.453	0.437	1.998

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, en la tabla N° 36 nos muestra los resultados de regresión de la dimensión Involucramiento laboral frente a la variable Desempeño Laboral, la cual indica que es una regresión lineal cuyo valor del $R^2 = 0.453$, que significa que la dimensión Involucramiento laboral va influenciar en un 45% respecto a la variable Desempeño Laboral.

Tabla 37:

ANOVA de la Involucramiento laboral vs. desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	112.560	1	112.560	28.193	0.000
Residuo	135.746	34	3.993		
Total	248.306	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada, la tabla N° 37 nos muestra que el valor F obtenida es de 28.193 y un p. valor de 0.000, lo cual indica que existe relación adecuada entre la dimensión Involucramiento laboral y la variable desempeño laboral.

Tabla 38:

Coefficiente de la Involucramiento laboral vs. desempeño laboral

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	2.706	2.645		1.023	0.313
Involucramiento Laboral	0.204	0.038	0.673	5.310	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Sobre los resultados del Coeficiente de la dimensión Involucramiento laboral sobre la variable desempeño laboral se muestran en la tabla N° 38, la cual muestra una Constante = 2.706, una pendiente de 0.204 y un p. valor de 0.000, que es menor a 0.05 lo cual indica que es adecuado.

Regresión de Comunicación vs. Desempeño Laboral

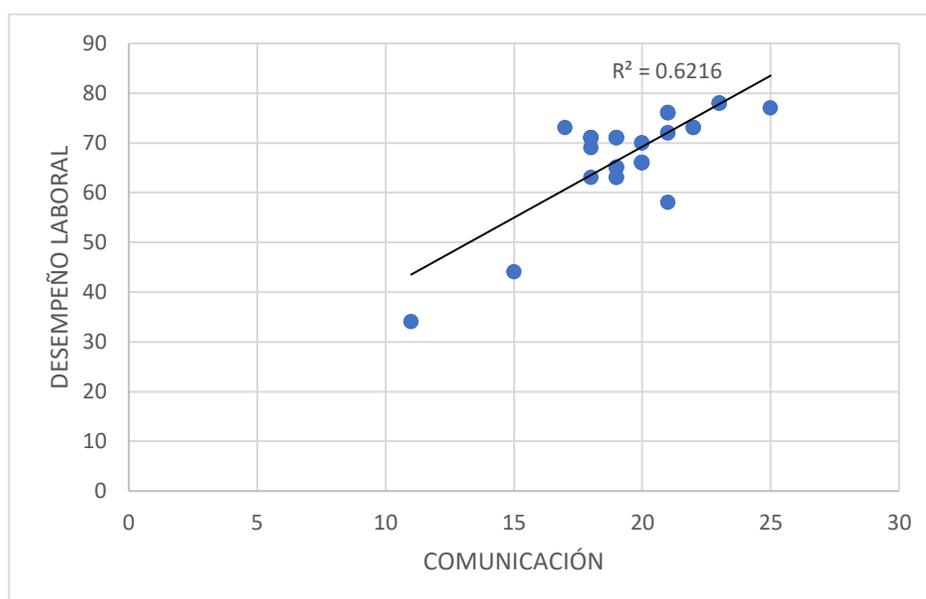


Figura 12: Dispersión lineal del Comunicación vs. desempeño laboral

La figura 12 nos deja ver, que la correlación lineal de los datos de la dimensión Comunicación y la variable desempeño laboral, es una relación positiva alta, los cuales siguen una línea recta con un $R^2 = 0.622$, la cual representa un 62%.

Tabla 39:

Regresión lineal de la Comunicación vs. desempeño laboral

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.788	0.622	0.610	1.514

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, en la tabla N° 39 nos muestra los resultados de regresión de la dimensión Comunicación frente a la variable Desempeño Laboral, la cual indica que es una regresión lineal cuyo valor del $R^2 = 0.622$, que significa que la dimensión Comunicación va influenciar en un 62% a la variable Desempeño Laboral.

Tabla 40:

ANOVA de la Comunicación vs. desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	128.046	1	128.046	55.848	0.000
Residuo	77.954	34	2.293		
Total	206.000	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada, la tabla N° 40 nos muestra que el valor F obtenida es de 55.85 y un p. valor de 0.000, lo cual indica que existe relación adecuada entre la dimensión Comunicación y la variable desempeño laboral.

Tabla 41:

Coefficiente de la Comunicación vs. desempeño laboral

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
(Constante)	4.807	2.004		2.398	0.022
Comunicación	0.218	0.029	0.788	7.473	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Sobre los resultados del Coeficiente de la dimensión Comunicación sobre la variable desempeño laboral se muestran en la tabla N° 41, la cual muestra una Constante = 4.807, una pendiente de 0.218 y un p. valor de 0.000, que es menor a 0.05.

Regresión de Cooperación y Apoyo vs. Desempeño Laboral

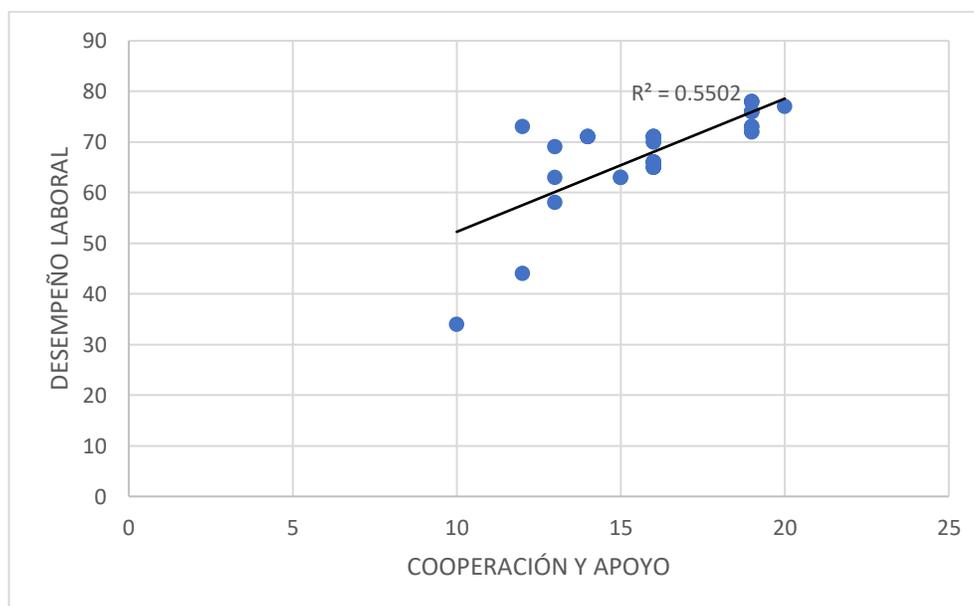


Figura 13: Dispersión lineal del Cooperación y apoyo vs. desempeño laboral

La figura 13 nos deja ver, que la correlación lineal de los datos de la dimensión Cooperación y Apoyo y la variable desempeño laboral, es una relación positiva alta, los cuales siguen una línea recta con un $R^2 = 0.55$, la cual representa un 55%.

Tabla 42:

Regresión lineal de la Cooperación y Apoyo vs. desempeño laboral

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.742	0.550	0.537	1.685

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, en la tabla N° 42 nos muestra los resultados de regresión de la dimensión Cooperación y Apoyo frente a la variable Desempeño Laboral, la cual indica que es una regresión lineal cuyo valor del $R^2 = 0,55$, que significa que la dimensión Cooperación y Apoyo va influenciar en un 55% a la variable Desempeño Laboral.

Tabla 43:

ANOVA de la Cooperación y Apoyo vs. desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	118.160	1	118.160	41.593	0.000
Residuo	96.590	34	2.841		
Total	214.750	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada, la tabla N° 43 nos muestra que el valor F obtenida es de 41.593 y un p. valor de 0.000, lo cual indica que existe relación adecuada entre la dimensión Cooperación y Apoyo y la variable desempeño laboral.

Tabla 44:

Coefficiente de la Cooperación y Apoyo vs. desempeño laboral

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	1.808	2.231		0.811	0.423
Cooperación y Apoyo	0.209	0.032	0.742	6.449	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Sobre los resultados del Coeficiente de la dimensión Cooperación y Apoyo sobre la variable desempeño laboral se muestran en la tabla N° 44, la cual muestra una Constante = 1.808, una pendiente de 0.209 y un p. valor de 0.000, que es menor a 0.05 lo cual indica que es adecuado.

Regresión de Clima Laboral vs. Desempeño Laboral

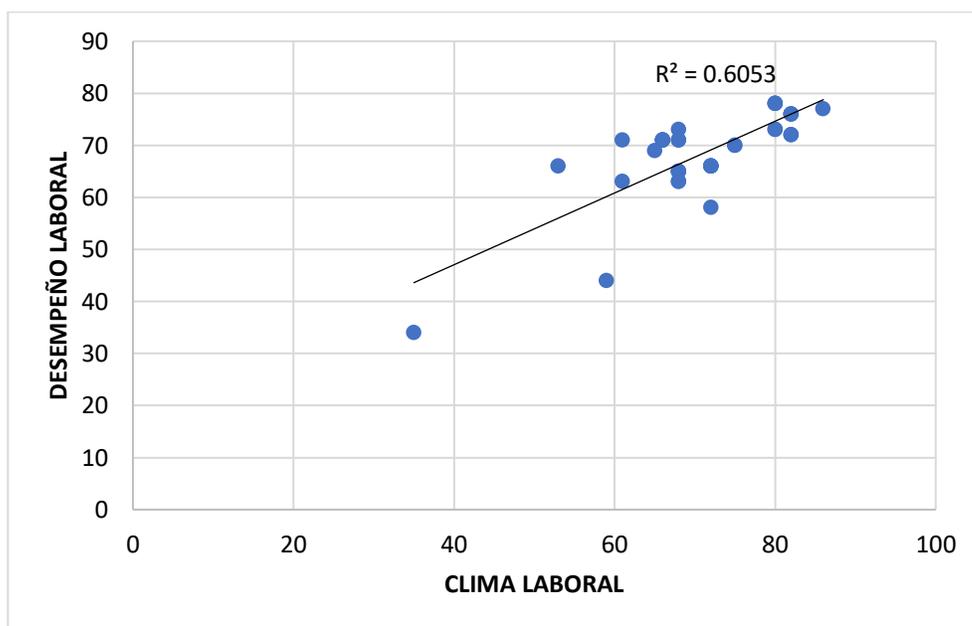


Figura 14: Dispersión lineal del Clima laboral vs. desempeño laboral

La figura 14 nos deja ver, que la correlación lineal de los datos de la variable Clima laboral y la variable desempeño laboral, es una relación positiva alta, los cuales siguen una línea recta con un $R^2 = 0.605$, la cual representa un 61%.

Tabla 45:

Regresión lineal de la Clima laboral vs. desempeño laboral

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0.778	0.605	0.594	6.322

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Por otro lado, en la tabla N° 45 nos muestra los resultados de regresión de la variable Clima laboral frente a la variable Desempeño Laboral, la cual indica que es una regresión lineal cuyo valor del $R^2 = 0.605$, que significa que la variable Clima laboral va influenciar en un 61% a la variable Desempeño Laboral.

Tabla 46:

ANOVA de la Clima laboral vs. desempeño laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2083.507	1	2083.507	52.137	0.000
Residuo	1358.715	34	39.962		
Total	3442.222	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La tabla ANOVA del modelo permite determinar la significancia de la regresión planteada, la tabla N° 46 nos muestra que el valor F obtenida es de 52.137 y un p. valor de 0.000, lo cual indica que existe relación adecuada entre la variable Clima laboral y la variable desempeño laboral.

Tabla 47:

Coefficiente de la Clima laboral vs. desempeño laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	10.835	8.368		1.295	0.204
Clima Laboral	0.878	0.122	0.778	7.221	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Sobre los resultados del Coeficiente de la variable Clima laboral sobre la variable desempeño laboral se muestran en la tabla N° 47, la cual muestra una Constante = 10.835, una pendiente de 0.878 y un p. valor de 0.00, que es menor a 0.05 lo cual indica que es adecuado.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.5. Verificación de hipótesis específicas

En este punto se realizará la comprobación de las hipótesis específicas planteadas y luego la hipótesis general en relación a lo indicado en la matriz de consistencia del estudio.

Para la comprobación de hipótesis se hará uso de los cuadros de ANOVA y COEFICIENTE presentados en la parte de regresiones, para lo cual se hará una breve interpretación para luego dar a conocer si se acepta o se rechaza la hipótesis.

4.2.5.1. Comprobación de la Hipótesis Especifica 1:

La Primera Hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “La autorrealización influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A.”.

Para demostrar que la regresión es significativa acudiremos a la prueba F. Se plantearon las siguientes hipótesis, las cuales se comprobarán según el resultado de la prueba F.

H_0 = La regresión no es significativa.

H_1 = La regresión es significativa.

Tabla 48:

Verificación de prueba F de la hipótesis específica 1

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	165.126	1	165.126	18.626	0.000
Residuo	301.429	34	8.866		
Total	466.556	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se observa en los resultados de la prueba ANOVA, la prueba F tiene un valor de 18.63 y un p. valor=0.000, por lo tanto, al tener un p. valor menor a Alpha (0.005) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la cual establece que existe una regresión significativa.

Por lo tanto, se procederá a hacer la comprobación de la Hipótesis específica 1, para la cual acudiremos a los resultados en la tabla de COEFICIENTE.

Tabla 49:

Verificación de Coeficiente de la Hipótesis específica 1

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
Desempeño Laboral	41.945	6.217		6.746	0.000
Autorrealización	1.432	0.332	0.595	4.316	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La regresión resultante es $SL=41.945$; la pendiente de la regresión $b_2=1.432$ es significativa estadísticamente con un p. valor=0.000 que es menor que el $\text{Alpha}=0.05$, lo cual permite determinar que la pendiente de la regresión es significativa lo cual permite rechazar la Hipótesis nula.

H_0 = La pendiente no es significativa.

H_1 = La pendiente es significativa.

Por lo tanto, se demuestra que la dimensión Autorrealización influye significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores de Electrosur S.A. en forma positiva y significativa.

4.2.5.2. Comprobación de la Hipótesis Específica 2:

La Segunda Hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “El involucramiento laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A.”.

Para demostrar que la regresión es significativa acudiremos a la prueba F. Se plantearon las siguientes hipótesis, las cuales se comprobarán según el resultado de la prueba F.

H_0 = La regresión no es significativa.

H_1 = La regresión es significativa.

Tabla 50:

Verificación de prueba F de la hipótesis específica 2

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	112.560	1	112.560	28.193	0.000
Residuo	135.746	34	3.993		
Total	248.306	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se observa en los resultados de la prueba ANOVA, la prueba F tiene un valor de 28.193 y un p. valor=0.000, por lo tanto, al tener un p. valor menor a Alpha (0.005) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la cual establece que existe una regresión significativa.

Por lo tanto, se procederá a hacer la comprobación de la Hipótesis específica 2, para la cual acudiremos a los resultados en la tabla de COEFICIENTE.

Tabla 51:

Verificación de Coeficiente de la Hipótesis específica 2

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
Desempeño Laboral	2.706	2.645		1.023	0.313
Involucramiento Laboral	0.204	0.038	0.673	5.310	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La regresión resultante es $SL=2.706$; la pendiente de la regresión $b_2=0.204$ es significativa estadísticamente con un p. valor=0.000 que es menor que el $\text{Alpha}=0.05$, lo cual permite determinar que la pendiente de la regresión es significativa lo cual permite rechazar la Hipótesis nula.

H_0 = La pendiente no es significativa.

H_1 = La pendiente es significativa.

Por lo tanto, se demuestra que la dimensión Involucramiento Laboral influye significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores de Electrosur S.A. en forma positiva y significativa.

4.2.5.3. Comprobación de la Hipótesis Especifica 3:

La Tercera Hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A.”.

Para demostrar que la regresión es significativa acudiremos a la prueba F. Se plantearon las siguientes hipótesis, las cuales se comprobarán según el resultado de la prueba F.

H_0 = La regresión no es significativa.

H_1 = La regresión es significativa.

Tabla 52:

Verificación de prueba F de la hipótesis específica 3

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	128.046	1	128.046	55.848	0.000
Residuo	77.954	34	2.293		
Total	206.000	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se observa en los resultados de la prueba ANOVA, la prueba F tiene un valor de 55.848 y un p. valor=0.000, por lo tanto, al tener un p. valor menor a Alpha (0.005) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la cual establece que existe una regresión significativa.

Por lo tanto, se procederá a hacer la comprobación de la Hipótesis específica 3, para la cual acudiremos a los resultados en la tabla de COEFICIENTE.

Tabla 53:

Verificación de la Hipótesis específica 3

Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
Desempeño Laboral	4.807	2.004		2.398	0.022
Comunicación	0.218	0.029	0.788	7.473	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La regresión resultante es $SL=4.807$; la pendiente de la regresión $b_2=0.218$ es significativa estadísticamente con un p. valor=0.000 que es menor que el $Alpha=0.05$, lo cual permite determinar que la pendiente de la regresión es significativa lo cual permite rechazar la Hipótesis nula.

H_0 = La pendiente no es significativa.

H_1 = La pendiente es significativa.

Por lo tanto, se demuestra que la dimensión Comunicación influye positiva y significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores de Electrosur S.A.

4.2.5.4. Comprobación de la Hipótesis Especifica 4:

La Cuarta Hipótesis específica está planteada de la siguiente manera: “La Cooperación y apoyo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A.”.

Para demostrar que la regresión es significativa acudiremos a la prueba F. Se plantearon las siguientes hipótesis, las cuales se comprobarán según el resultado de la prueba F.

H_0 = La regresión no es significativa.

H_1 = La regresión es significativa.

Tabla 54:

Verificación de prueba F de la hipótesis específica 4

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	118.160	1	118.160	41.593	0.000
Residuo	96.590	34	2.841		
Total	214.750	35			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se observa en los resultados de la prueba ANOVA, la prueba F tiene un valor de 41.593 y un p. valor=0.000, por lo tanto, al tener un p. valor menor a Alpha (0.005) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la cual establece que existe una regresión significativa.

Por lo tanto, se procederá a hacer la comprobación de la Hipótesis específica 4, para la cual acudiremos a los resultados en la tabla de COEFICIENTE.

Tabla 55:

Verificación de la Hipótesis específica 4

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
Desempeño Laboral	1.808	2.231		0.811	0.423
Cooperación y Apoyo	0.209	0.032	0.742	6.449	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La regresión resultante es $SL=1.808$; la pendiente de la regresión $b_2=0.209$ es significativa estadísticamente con un p. valor=0.000 que es menor que el $Alpha=0.05$, lo cual permite determinar que la pendiente de la regresión es significativa lo cual permite rechazar la Hipótesis nula.

H_0 = La pendiente no es significativa.

H_1 = La pendiente es significativa.

Por lo tanto, se demuestra que la dimensión Cooperación y Apoyo influye significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores de Electrosur S.A., en forma positiva y significativa.

4.2.6. Verificación de hipótesis general

La Hipótesis General, de la presente investigación, está planteada de la siguiente manera: “El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A.”.

Para demostrar que la regresión es significativa acudiremos a la prueba F. Se plantearon las siguientes hipótesis, las cuales se comprobarán según el resultado de la prueba F.

H_0 = La regresión no es significativa.

H_1 = La regresión es significativa.

Tabla 56:

Verificación de prueba F de la Hipótesis General

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2083.507	1	2083.507	52.137	0.000
Residuo	1358.715	34	39.962		
Total	2703.222	35.000			

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

Como se observa en los resultados de la prueba ANOVA, la prueba F tiene un valor de 52.137 y un p. valor=0.000, por lo tanto, al tener un p. valor menor a Alpha (0.005) se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , la cual establece que existe una regresión significativa.

Por lo tanto, se procederá a hacer la comprobación de la Hipótesis General, para la cual acudiremos a los resultados en la tabla de COEFICIENTE.

Tabla 57:

Verificación de la Hipótesis General

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
Desempeño Laboral	10.835	8.368		1.295	0.204
Clima Laboral	0.878	0.122	0.778	7.221	0.000

Nota: Datos procesados con el programa SPSS.

La regresión resultante es $SL=10.835$; La pendiente de la regresión $b_2=0.878$ es significativa estadísticamente con un p. valor=0.000 que es menor que el $\text{Alpha}=0.05$, lo cual permite determinar que la pendiente de la regresión es significativa lo cual permite rechazar la Hipótesis nula.

H_0 = La pendiente no es significativa.

H_1 = La pendiente es significativa.

Por lo tanto, se demuestra que la variable Clima laboral influye significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores de Electrosur S.A., en forma positiva y significativa.

CONCLUSIONES

1. Existe influencia (p. valor = 0.000) de la autorrealización sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A. Por otro lado, presenta un $R^2 = 0.354$, que significa que la Autorrealización influye en un 35% en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial, asimismo, los resultados estadísticos de frecuencia, respecto a la Autorrealización, el 51% de los encuestados está de acuerdo que el trabajo que realizan les permite sentirse autorrealizados; sin embargo, un 4% de los trabajadores consideran entre en desacuerdo y totalmente desacuerdo.
2. Existe influencia (p. valor = 0.000) del involucramiento laboral sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A. Por otro lado, presenta un $R^2 = 0.453$, que significa que el involucramiento laboral influye en un 45% en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial; asimismo, los resultados estadísticos de frecuencia, muestran que un 58% de los trabajadores están de acuerdo que existe involucramiento laboral en la Gerencia Comercial de Electrosur; sin embargo, un 4% de los trabajadores consideran estar totalmente en desacuerdo.
3. Existe influencia (p. valor = 0.000) de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A. Por otro lado, presenta un $R^2 = 0.622$, que significa que la comunicación influye en un 62% en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial; asimismo, los resultados estadísticos de frecuencia, muestran que un 69% de los trabajadores consideran que

existe buena comunicación en la Gerencia Comercial; sin embargo, un 1% de los trabajadores consideran estar totalmente en desacuerdo.

4. Existe influencia (p. valor = 0.000) la Cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A. Por otro lado, presenta un $R^2 = 0.55$, que significa que la cooperación y apoyo influye en un 55% en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial. Asimismo, los resultados estadísticos de frecuencia, muestran que un 50% de los trabajadores consideran estar de acuerdo que existe cooperación y apoyo en la Gerencia Comercial; mientras un 3% de los trabajadores consideran estar totalmente en desacuerdo.
5. Existe influencia del clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., Tacna – 2019. Con un nivel de significancia menor a 0,05 (p. valor = 0,000) con un $R^2 = 0.605$ lo cual indica que el clima laboral influye en un 60% sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial. Asimismo, los resultados estadísticos muestran que 79% de los encuestados están de acuerdo que existe un buen clima laboral en la Gerencia Comercial de Electrosur.
6. Por último, podemos concluir que la Gerencia Comercial cuenta con niveles óptimos en su clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores, los cuales se encuentran comprometidos con la organización y sienten que pueden lograr sus objetivos personales permitiéndose un desarrollo personal y profesional. Asimismo, se debe considerar que una influencia negativa de un indicador o dimensión puede disminuir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores.

SUGERENCIAS

1. Se recomienda que el Departamento de Recursos Humanos promover las capacitaciones que se llevan a cabo en conjunto con el ministerio de Trabajo en coordinación con los supervisores y jefes de la Gerencia Comercial, que permitirá a sus trabajadores a incrementar sus conocimientos y desarrollarse profesional.
2. Se recomienda a las jefaturas y supervisores fomentar el desarrollo de campañas que permitan la participación de los trabajadores y brinden incentivos que valoren el compromiso del trabajador con la empresa.
3. Se recomienda a las jefaturas implementar reuniones de trabajo, con sus áreas y responsables involucrados, para que de esa manera puedan desarrollar estrategias de trabajo y mantener una visión clara respecto a las actividades a realizar y mantener una comunicación fluida entre áreas y departamentos.
4. Se recomienda a Gerencia comercial y jefes de departamento, continuar programando actividades grupales, como actividades de confraternidad y de integración para promover la cooperación y asistencia.
5. Se recomienda a la Gerencia Comercial mantener y mejorar su nivel de clima laboral y desempeño, como lo viene haciendo continuamente, implementando diversas estrategias de mejora continua, como crear un ambiente de confianza entre jefe y subordinado, potenciar la formación profesional mediante cursos o especializaciones brindadas por la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amherdt, C., Dupuich, F., Emery, Y., & Giaque, D. (2000). *Competencias colectivas en las organizaciones. Emergencia, gestión y desarrollo*. Laval: Les Presses Universitaires de Laval.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superiores públicas. *CICAG*, 147.
- Arellano, E. (2008). La estrategia de comunicación orientada al desarrollo de la cultura organizacional. *Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Borrell, F. (2004). *Como Trabajar en Equipo y creas relaciones de calidad con jefes y compañeros*. España: GESTIÓN 2000.
- Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., & Gonzáles, M. (2013). Organización involucramiento en el trabajo . *Entreciencias*.
- Centeno, F. (1984). Importancia y significado de la cooperación. En F. Centeno, *Cúpula*.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Quebecor World Bogota.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava edición ed.). DF México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la Administración* (Sétima Edición ed.). Tlalnepantla, México: McGraw-Hill.

El Comercio. (20 de 08 de 2018). El Comercio. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 15 de 12 de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>

Ferrari, L., & Filippi, G. (2009). Identidad, identificación y realización en el trabajo contemporáneo. *Revistas Científicas*.

Ferrell, O., Hirt, G., & Linda, F. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. México: Editorial McGraw-Hill.

Flórez, J. (2008). *El comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima: UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO.

Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.

Gan, F., & Triginé, J. (2012). *MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES*. Madrid, España: Díaz de Santos.

García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Proyecciones*.

Hernandez, R., Fernande, C., & Baptista, L. (1991). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

- Katzenbach, J., & Smith, D. (2015). *The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organisation*. Estados Unidos: Harward Business Review Press.
- Kropotkin, P. (1902). *Ayuda mutua: un factor en la evolución*. Reino Unido: Heinemann.
- Lacalle, G., Caldas, E., & Carrión, R. (2012). *Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: EDITEX.
- Layme, W. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la empresa panadería Layme*. Lima.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Harper.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. Barcelona: Harper.
- Molina, G. (2002). *La utilidad de la comunicación interna para los directivos*. España: Harvard Deusto Business Review.
- Nash, J. (1989). Mexico: McGraw-Hill.
- Núñez, M. (2007). Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. Lima.

- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Diaz de Santos.
- RAE. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <https://dle.rae.es/?id=LsCpk2t>
- Ribes, E. (1990). *Psicología general*. México: Trillas.
- Rivas, L. A. (2010). Monografía sobre trabajo de equipo. *Monografía sobre trabajo de equipo*.
- Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. DF. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. DF México, México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Rodriguez, D. (2001). *Diagnostico Organizacional*. México: Alfaomega.
- Rogers, C. (1974). *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: PAIDÓS Contextos.
- Sexton, W. (1977). *Teorías de la Organización*. México: Trillas.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2001). *Administración*. México: Mc. Graw-Hill.
- Thompson, A., & Strickland, A. (2001). *Administración Estratégica Conceptos y Casos*. México: Mc Graw Hill.

- Urbina, G., & Barazal, V. (2002). *Administración de la productividad en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA LTDA.* . Ambato.
- Wanyonyi, C. (2015). Factor affecting job involvement in an organizatio: case of Nzoia Sugar Company Limited. *International Journal of Innovative research & devolment*.
- Wester, J. (2008). *Dimensiones y retos de una educación para la responsabilidad*. Marcaibo: Universidad del Zulia.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Matagalpa.
- Zeus, P., & Skiffington, S. (2002). *Guía completa de Coaching en el trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.

APÉNDICE

Apéndice 1: Matriz de consistencia

Título: “La influencia del Clima Laboral en el Desempeño de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna, 2019”

Autor: Br. Carla Fernanda Joyo Fernandez

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	
¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna?	Analizar la influencia del Clima Laboral en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna.	El clima laboral influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna.	Clima Laboral	Desempeño Laboral
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
a. ¿Cómo influye la autorrealización en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?	a. Analizar la influencia de la autorrealización con el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.	a. La autorrealización influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.	a. Autorrealización b. Involucramiento Laboral c. Comunicación d. Cooperación Y Apoyo	a. Calidad de Trabajo b. Responsabilidad c. Trabajo en Equipo d. Compromiso Institucional
b. ¿Cómo influye el involucramiento laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?	b. Analizar la influencia del involucramiento laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.	b. El involucramiento laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.		
b. ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?	c. Analizar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.	c. La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.		
c. ¿Cómo influye la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.?	d. Analizar la influencia de la cooperación y apoyo en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.	d. La cooperación y apoyo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A.		

Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
<p>a) Tipo de investigación: Investigación Pura</p> <p>b) Diseño de investigación: No experimental</p> <p>c) Nivel de investigación: Causal Explicativo</p>	<p>a) La población de estudio 36 trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A.</p> <p>b) Muestra No se aplicará la fórmula para determinar la muestra ya que se tomará a la población completa.</p>	<p>a) Las técnicas a utilizar son las siguientes: La técnica de recolección de datos utilizado en la presente investigación es la Encuesta.</p> <p>b) Instrumentos a utilizar son los siguientes: El instrumento a utilizar en la presente investigación para la recolección de datos es el cuestionario.</p>	<p>En el estudio aplicará las técnicas estadísticas:</p> <p>a) Estadística descriptiva Uso de tablas de frecuencia.</p> <p>b) Estadística inferencial Correlación de Spearman, regresión líneas y Test-Student.</p>

Apéndice 2: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS N°	ESCALA
Clima Laboral	Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidad de realización personal, involucramiento con la tarea designada, supervisión, acceso a la información y condiciones laborales. (Palma, 2004)	El presente concepto de la variable Clima Laboral se operacionaliza mediante las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, cooperación y apoyo, cada uno con sus respectivos indicadores, además del uso de la escala de Likert.	AUTORREALIZACIÓN	Oportunidad de Progreso	1,2	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Nivel de interés del éxito del colaborador	3	
				Valorización del desempeño	4	
				Participación de los objetivos	5	
			INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Nivel de compromiso	6	
				Nivel de logros en el trabajo	7	
				Definición de misión, visión y valores	8	
				Calidad de vida laboral	9	
			COMUNICACIÓN	Nivel de interacción y colaboración	10,14	
				Comunicación interna	11	
				Acceso a información	12,13	
			COOPERACIÓN Y APOYO	Actividades de trabajo	15	
				Guía de trabajo	16	
Tecnología en el trabajo	17					
Relación armoniosa entre grupos de trabajo	18					

Desempeño Laboral	Comprende actos que se centran en las actividades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. Es una medida de la eficiencia y la eficacia en que se alcanzan los objetivos planteados. (Stoner, Freeman y Gilbert, 2001)	El presente concepto de la variable Desempeño Laboral se operacionaliza mediante las dimensiones calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y estos con sus respectivos indicadores, además del uso de la escala de Likert.	CALIDAD DE TRABAJO	Eficacia	1	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Eficiencia	2	
				Productividad	3	
			RESPONSABILIDAD	Capacidad de solución de problemas	4	
				Nivel de autonomía	5	
				Nivel de supervisión	6,7	
			TRABAJO EN EQUIPO	Políticas y lineamientos	8	
				Nivel de liderazgo	9	
				Comportamiento y aspectos actitudinales	10,11	
			COMPROMISO INSTITUCIONAL	Nivel de proactividad	12, 13	
				Nivel de compromiso	14,16	
				Capacidad de apoyo y colaboración	15	

Apéndice 3: Instrumento de investigación de la variable Clima Laboral

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Influencia del Clima Laboral en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de ElectroSur S.A., Tacna, 2019.

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO.	2. EN DESACUERDO.	3. INDECISO	4. DE ACUERDO	5. TOTALMENTE DE ACUERDO
------------------------------------	----------------------	----------------	------------------	--------------------------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL						
N°	DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
3	Su jefe o supervisor, se interesa por el éxito de los trabajadores.					
4	En la organización, se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Su jefe o supervisor, promueve generar ideas creativas o innovadoras.					
N°	DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL	1	2	3	4	5
6	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
7	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo le permite un desarrollo personal.					
8	Tiene una clara definición de la visión, misión y valores en la Organización.					
9	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
N°	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
10	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía (gerentes, jefes y supervisores).					
11	La organización fomenta y promueve la comunicación.					
12	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
13	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
14	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas y/o áreas.					
N°	DIMENSIÓN: COOPERACIÓN Y APOYO	1	2	3	4	5
15	Las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.					
16	El jefe o supervisor, brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
17	Dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
18	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

Apéndice 4: Instrumento de investigación de la variable Clima Laboral

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Influencia del Clima Laboral en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Comercial de Electrosur S.A., Tacna, 2019.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con una X el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

1. TOTALMENTE EN DESACUERDO.	2. EN DESACUERDO.	3. INDECISO	4. DE ACUERDO	5. TOTALMENTE DE ACUERDO
------------------------------------	----------------------	----------------	------------------	--------------------------------

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL						
N°	DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1	Se responsabiliza en terminar las labores que se le han encomendado.					
2	Demuestra interés en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en obtener mejores resultados.					
3	Los instrumentos de la organización permiten un trabajo adecuado					
N°	DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
4	Demuestra responsabilidad al cumplir con sus actividades laborales.					
5	Demuestro autonomía y resuelvo a tiempo imprevistos al interior de la organización.					
6	Las funciones establecidas para cada cargo están bien definidas.					
7	La supervisión del trabajo facilita el cumplimiento de la labor encomendada.					
N°	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
8	Existen políticas o lineamientos en la organización que promueven el trabajo en equipo.					
9	Su jefe inmediato responde de forma oportuna ante las dificultades.					
10	Existen condiciones actitudinales que facilite el trabajo en equipo.					
11	Respeto las sugerencias en todo el equipo de trabajo.					
N°	DIMENSIÓN: COMPROMISO INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
12	La institución promueve la actitud proactiva de los trabajadores.					
13	La Institución evalúa las acciones de la identidad institucional.					
14	Se compromete en presentar un trabajo de calidad.					
15	Se ofrece voluntariamente cuando se necesita apoyo.					
16	Se siente comprometido con la institución.					